

Mengkoordinasi dan Mengoperasikan Tur

Unit Code: PARUJPFTG04C

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



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	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	Pengantar Pendahuluan	1
2	Panduan bagi Pelatih	6
3	Standar Kompetensi	10
4A	Rencana Isi	15
4B	Bagaimana Mengajarkan Standar Kompetensi	37
4C	Materi-Materi Penunjang Bagi guru	50
5	Bagaimana Menguji Unit ini	86

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

Level	Berdasarkan kemampuan menulis/huruf
2	Kemampuan untuk memahami hubungan-hubungan yang rumit di dalam wacana dan memberikan pemahaman yang rinci mengenai informasi secara lisan dan tulisan.

Level	Berdasarkan kemampuan berhitung/angka
1	Kemampuan untuk menggunakan tanda-tanda dasar, diagram-diagram dan istilah matematik yang lazim dan memperkirakan makna dan mampu berkomunikasi secara matematis.

Bagian 1 Pengantar Panduan ini

Selamat datang dalam Panduan ini

Buku ini menggunakan standar pelatihan kompetensi yang dipakai untuk mengajarkan keterampilan-keterampilan di tempat kerja. Buku ini didasarkan pada standar kompetensi yang telah diakui secara nasional dan berisi pernyataan-pernyataan mengenai keterampilan-keterampilan dan sikap yang dibutuhkan untuk suatu pekerjaan tertentu. Buku ini menekankan pada pentingnya apa yang bisa dilakukan oleh seseorang sebagai hasil pelatihan. Salah satu ciri yang sangat penting dari pelatihan yang berbasis kompetensi adalah memusatkan pada melatih seseorang untuk pekerjaan yang sesuai dengan yang ada di tempat kerja.

Panduan ini akan membantu anda untuk mengajar, menyiapkan kegiatan yang terfokus kepada siswa dan menguji standar kompetensi yang berjudul Pengkoordinasian dan pelaksanaan Perjalanan Wisata/ Tur.

Panduan ini melibatkan diri dengan ketrampilan, pengetahuan dan sikap yang dituntut untuk menjamin pelaksanaan tugas secara efektif sebagai seorang Pramuwisata.

Unit ini erat hubungannya dengan unit-unit pemanduan lainnya, seperti:

- PARUJPFTG05C Memimpin Rombongan Tur / Wisata.
- PARUJPFTG09C Mengelola Tur yang Panjang Waktunya.

Pelatih-pelatih harus menyusun pelatihannya menurut:

- Kebutuhan-kebutuhan para pesertanya
- Keperluan-keperluan organisasinya
- Waktu yang tersedia bagi pelatihan
- Situasi Pelatihan.

Strategi pengajaran, termasuk perencanaan materi pelatihan telah disiapkan bagi para pelatih. Materi-materi yang ditampilkan memberikan indikasi dari apa yang harus dimasukkan ke dalam program pelatihan agar memenuhi standar kompetensi.

Strategi penyampaian yang digunakan dan strategi pengujian yang disiapkan dalam paket ini tidak merupakan suatu keharusan dan tidak harus digunakan sebagai panduan. Para pelatih dianjurkan untuk menggunakan pengetahuan industri mereka sendiri, pengalaman mengambil contoh-contoh setempat, dan produk-produk setempat untuk diadaptasikan kedalam materi-materi ini atau mengembangkan sumber-sumber mereka sendiri selama itu relevan dengan pelatihan tersebut.

Definisi

Dalam materi pelatihan, seseorang yang berkeinginan untuk memperoleh kompetensi disebut peserta di dalam pelatihan anda sendiri orang ini bisa disebut sebagai siswa, pelajar, atau peserta. Demikian juga seseorang yang mengajarkan kompetensi ini disebut sebagai pelatih. Di dalam situasi pelatihan anda sendiri orang ini bisa disebut sebagai guru, pembimbing, fasilitator atau pengawas.

Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk memperoleh kompetensi ini

Dalam pelatihan berbasis kompetensi kita harus memfokuskan pada pencapaian kemampuan/kompetensi dan tidak untuk memenuhi aturan batas waktu tertentu. Oleh karena itu, masing-masing peserta membutuhkan waktu yang berbeda untuk menjadi mampu dalam suatu keahlian tertentu.

Simbol-simbol

Terdapat bermacam-macam simbol dalam paket pelatihan ini, agar pelatih mengerti artinya, maka arti masing-masing simbol akan dijabarkan di bawah ini:

Simbol	Artinya
	Handout = Lembaran untuk para siswa
	Overhead Transparency = Lembaran transparansi (Lembaran transparansi yang dapat digunakan dengan alat Overhead Projeyektor tapi informasi ini juga dapat ditulis di atas papan tulis ataupun lembaran kertas pada 'flipchart' yang disediakan untuk pelatih bila alat OHP tidak ada.)
	Assessment Task = Lembaran Kerja Siswa yang harus diselesaikan oleh siswa serta dinilai.
	Task or Activity = Lembaran Tugas yang harus diselesaikan oleh para siswa.

Daftar Istilah

Kemudahan dan kesetaraan

Mengacu kepada kenyataan bahwa pelatihan harus bisa diikuti oleh semua orang dengan tidak membedakan usia, jenis kelamin, penduduk, budaya, agama atau latar belakang pendidikan.

Pengujian

Proses formal untuk menyatakan bahwa pelatihan telah sesuai dengan standar industri yang diminta. Proses pengujian ini harus dilakukan oleh seorang penguji yang dianggap mampu sesuai dengan standar nasional yang diakui.

Kemampuan.

Mampu melakukan pekerjaan dan telah memiliki segala macam keterampilan, pengetahuan dan sikap yang akan ditunjukkan secara efektif di tempat kerja sesuai dengan standar yang telah diakui.

Pelatihan berbasis kompetensi

Pelatihan ditujukan pada apa yang seseorang harus mampu lakukan dan mengukur penampilan seseorang sesuai dengan standar yang telah diakui.

Aspek-aspek penting dari penilaian

Menjelaskan pokok pengujian dan pokok utama yang diinginkan sewaktu menguji.

Kontek pengujian

Tentukan dimana, bagaimana dan dengan metode pengujian apa yang harus dipakai.

Elemen-elemen

Keterampilan-keterampilan yang membentuk suatu unit kompetensi

Petunjuk Pembuktian

Ini adalah petunjuk-petunjuk mengenai bagaimana suatu unit harus di uji.

Adil

Tidak merugikan peserta-peserta tertentu.

Fleksibel

Menjelaskan bahwa tidak boleh ada pendekatan dan penyampaian tunggal dalam menguji penampilan seseorang dalam sistim berbasis kompetensi ini.

Ujian Formativ

Ada beberapa tugas-tugas ujian yang dikerjakan selama pelatihan. Ini membantu meyakinkan bahwa pembelajaran telah berlangsung dan juga memberikan umpan balik terhadap kemajuan para peserta.

Kunci kemampuan

Kemampuan yang mendukung seluruh unjuk kerja. Antara lain, pengumpulan, analisa dan pengaturan ide-ide dan informasi, mengkomunikasikan ide-ide dan informasi, perencanaan dan pengaturankegiatan-kegiatan, bekerja dengan rekan sejawat yang lain dan dalam kelompok-kelompok, penyelesaian masalah, penggunaan tehnologi, penggunaan tehnik-tehnik dan cara matematis.

Kemampuan-kemampuan ini dinilai menurut tingkatan yang berbeda seperti di bawah ini:

Tingkatan kemampuan yang harus ditunjukkan untuk memperoleh kemampuan ini	
Tingkat	Ciri-ciri
1	Melaksanakan tugas-tugas rutin dengan prosedur baku dan bisa dikontrol keberhasilannya setiap saat oleh pengawas.
2	Melaksanakan tugas yang lebih luas dan rumit dengan mengandalkan kemampuan sendiri dalam menyelesaikan pekerjaannya, dan diawasi setiap menyelesaikan tugasnya.
3	Melaksanakan pekerjaan yang sulit dan di luar kegiatan rutin secara mandiri dan bertanggung jawab terhadap pekerjaan orang lain.

Hubungannya dengan Unit Lain

Menggambarkan tentang unit itu dan tempatnya dalam bagian kompetensi yang dikhususkan oleh industri. Dia memberikan petunjuk tentang unit-unit yang bisa diuji bersamaan.

Standar Kompetensi Nasional

Pernyataan-pernyataan keahlian, pengetahuan dan sikap dari seseorang yang dibutuhkan di tempat kerja dan standar kemampuan yang dibutuhkan dan diakui secara nasional.

Kriteria Unjuk Kerja

Ini digunakan untuk menilai apakah seseorang telah memperoleh kompetensi/kemampuan dalam satu unit.

Penguji/asesor yang layak/mampu

Seseorang yang mempunyai kemampuan untuk menguji.

Deretan Variabel

Ini menjelaskan batas dari konteks-konteks yang berbeda yang bisa digunakan untuk unit tertentu.

Handal

Menggunakan metode dan prosedur yang meyakinkan/memastikan bahwa standar kompetensi/kemampuan serta tingkatan-tingkatannya diinterpretasikan dan diterapkan secara konsisten dalam segala konteks untuk semua orang.

Lembaga Standardisasi dan sertifikasi

Kementrian Tenaga Kerja telah memberikan wewenang kepada Asosiasi Biro Perjalanan Wisata (ASITA) dan Asosiasi Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) untuk membentuk lembaga standardisasi dan sertifikasi untuk kemampuan/kompetensi tenaga kerja pariwisata Indonesia, di bidang industri hotel dan restoran. Lembaga ini akan mengembangkan standar kompetensi dan sistim informasi untuk standardisasi dan sertifikasi kemampuan/kompetensi, menyelenggarakan test kemampuan dan memberikan sertifikasi bagi tenaga-tenaga kerja pariwisata di Indonesia.

Ujian akhir

Ujian dilaksanakan setelah menyelesaikan pelatihan unit kemampuan/kompetensi tertentu secara keseluruhan untuk membuktikan bahwa peserta didik telah memperoleh kriteria unjuk kerja.

Keterampilan dan Pengetahuan Pendukung

Menentukan pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan dalam satu tingkatan tertentu untuk dianggap mampu/kompeten.

Penjelasan Unit

Gambaran umum tentang standar kompetensi/kemampuan.

Keabsahan

Penilaian yang didasarkan dengan bukti dan kriteria yang sama akan menghasilkan hasil penilaian yang sama walaupun dari penguji yang berbeda.

Bagian 2 Panduan untuk Guru/Pelatih

Standar kompetensi adalah satu standar yang disetujui bersama secara nasional yang memadukan tiga komponen yaitu, keterampilan, pengetahuan dan sikap yang dibutuhkan untuk melaksanakan satu pekerjaan secara efektif.

Bidang-bidang kegiatan pelatihan yang dianggap perlu dalam pelatihan kemampuan ini meliputi:

- tugas Praktik
- proyek-proyek dan tugas-tugas
- studi kasus
- ceramah
- video dan buku-buku referensi
- kegiatan kelompok
- bermain peran dan simulasi

Pelatih/instruktur harus memilih strategi pelatihan yang tepat sesuai dengan kompetensi yang diajarkan, situasi dan kebutuhan peserta. Sebagai contoh ; jika latihan ditempat kerja tidak memungkinkan, maka simulasi dan bermain peran bisa menjadi pilihan yang tepat.

Peranan Pelatih/Instruktur

Salah satu peran anda sebagai Pelatih adalah untuk memastikan suatu standar pelayanan/pengajaran yang tinggi terhadap efektifitas pelatihan. Untuk melatih para peserta didik dalam kompetensi/kemampuan ini anda harus lebih dulu mampu dalam semua aspek kompetensi tersebut.

Untuk memastikan bahwa anda siap untuk mulai melaksanakan kompetensi ini dengan peserta didik anda, pertimbangkanlah hal-hal berikut:

- Apakah anda sudah merasa yakin bahwa keahlian anda terhadap keterampilan, pengetahuan dan sikap yang dibutuhkan ditempat kerja anda telah kuasai, sehingga memudahkan anda untuk menyampaikan setiap elemennya?
- Apakah ada informasi-informasi, atau aturan-aturan baru yang anda perlu ketahui sebelum anda memulai pelatihan?
- Apakah anda merasa yakin mampu memperagakan tugas-tugas praktik?
- Mampukah anda secara jelas menerangkan pengetahuan-pengetahuan dasar/pokok yang peserta anda akan butuhkan untuk melaksanakan pekerjaan dengan tepat.
- Apakah anda mengetahui situasi/ruang lingkup industri dimana kompetensi tersebut akan digunakan?
- Apakah anda memahami kemampuan bahasa, menulis, menghitung dari peserta-peserta anda, yang mereka butuhkan untuk menunjukkan kemampuan mereka dalam standar kompetensi ini?
- Sudahkah anda mempertimbangkan masalah kemudahan dan persamaan bagi setiap peserta dalam merencanakan program pelatihan ini?

Dari sisi penilaian, sikap yang tepat dianggap telah mewakili keterampilan dan pengetahuan tertentu dalam penilaian standar kompetensi.

Peraturan-peraturan

Berhati-hatilah terhadap aturan-aturan dan petunjuk-petunjuk yang akan mempengaruhi kegiatan anda dan pastikan bahwa peserta anda telah mematuhi.

Alat Bantu Pelatihan Yang Dibutuhkan Dalam Pelatihan Kompetensi Ini

Standar penyampaian untuk teori yang dibutuhkan:

Ruang kelas untuk para peserta/peserta, papan tulis, OHP, layar OHP, papan flip chart, kertas flip chart.

Ahli/spesialis yang dibutuhkan dalam pengajaran:

Tidak ada

Dimana bisa memperoleh informasi tambahan

Sumber-sumber informasi berikut ini bisa digunakan untuk mendapatkan informasi penunjang:

Useful texts

- Judul: Co-ordinate and Operate a Tour, Australia National Training Authority
- Pengarang: National Training Modules for the Tourism Industry
- Penerbit: ACTRAC
- Tanggal Penerbitan: 1995
- Tempat Penerbitan: Australia
- No. ISBN: 86437

- Judul: Dictionary of Travel, Tourism and Hospitality Terms
- Pengarang: R. Harris, J Howard
- Penerbit: Hospitality Press
- Tanggal peerbitan: 1996
- Tempat Penerbitan: -
- No. ISBN: 1-86250-4520

Travel Indonesia Magazine

Publisher: PT. Travia Duta

Telp: (62 21) 380 5555 Ext 76006

Fax: (62 21) 38406143

Teacher Associations - PPPG

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

Telp: (021) 7431271

The Association of the Indonesian Tourism Attractions (PUTRI)
Gedung Sasana Griya
A 15 Lt II
Taman Mini Indonesia Indah, Jakarta
Telp: (021)- 8401-719
Fax: (021)-8400-709

Association of The Indonesian Tours and Travel Agencies (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)
Setia Travel
Jl H.Anshari No 33 B Jakarta
Telp: (021)-6385-8611
Fax: (021)-6386-4182

Indonesia Congress and Convention Association INCCA
Hotel Wisata
Arcade 13A, Jakarta
Telp: (021)-3140-982
Fax: (021)-334-470

Indonesian Guides Association (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/smcknupg/>

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.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 ini :

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

Perlunya tetap memperbaharui keterampilan dan pengetahuan anda sendiri
Dikarenakan oleh hakekat industri yang selalu berubah secara terus menerus, seorang Pelatih/instruktur harus selalu merevisi dan memperbaharui sumber-sumbernya dan mengikuti perkembangan pengetahuan terkini yang terjadi di 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

Mengkoordinasi dan Mengoperasikan Tur

Penjelasan Unit

Unit ini berhubungan dengan ketrampilan-ketrampilan, pengetahuan dan sikap untuk menjalankan sebuah perjalanan wisata, yang termasuk produk-produk yang beragam dan layanan-layanan dari sudut pandang pemandu wisata

Elemen	Kriteria Unjuk Kerja
01 Merencanakan pelaksanaan tur	<p>1.1 Pelaksanaan tur direncanakan berkenaan dengan penjelasan singkat atau dokumentasi dari pelaksana tur</p> <p>1.2 Perencanaan harus mempertimbangkan faktor-faktor berikut ini:</p> <ul style="list-style-type: none">1.2.1 Jenis-jenis tamu1.2.2 Kebutuhan-kebutuhan khusus tamu1.2.3 Jumlah peserta tur1.2.4 Lamanya tur1.2.5 Jadwal perjalanan khusus1.2.6 Permintaan-permintaan khusus1.2.7 Bentuk daftar komentar yang diinginkan1.2.8 Lokasi tur1.2.9 Cuaca1.2.10 Perlengkapan dan sumber-sumber yang diperlukan1.2.11 Pertimbangan-pertimbangan yang berhubungan dengan lingkungan dan budaya.1.2.12 Pertimbangan-pertimbangan tentang bahasa1.2.13 Tugas-tugas yang diutamakan dan dikerjakan.
02 Laporan singkat tamu	<p>2.1 Tamu dipersilakan mengikuti tur dan diberi penjelasan singkat atas persoalan pada pelaksanaan tur yang meliputi</p> <ul style="list-style-type: none">2.1.1 Rencana perjalanan wisata yang meliputi rute, jadwal dan penjelasan singkat2.1.2 Tugas-tugas yang diutamakan dan dikerjakan. Prosedur Kesehatan dan keselamatan

	<p>2.1.3 Aturan-aturan setempat</p> <p>2.1.4 Prosedur tempat khusus</p> <p>2.1.5 Prosedur pemberhentian-pemberhentian tur</p> <p>2.1.6 Beberapa aturan dan tata tertib</p> <p>2.1.7 Pertimbangan-pertimbangan budaya</p> <p>2.1.8 Pertimbangan-pertimbangan lingkungan</p> <p>2.1.9 Adat istiadat</p> <p>2.1.10 Perjalanan-perjalanan wisata pilihan</p>
03 Hubungan dengan rekan-rekan industri	<p>3.1 Perjanan wisata yang berjalan lancar dapat dicapai melalui hubungan yang tepat dengan rekan sejawat di industri berikut ini:</p> <p>3.1.1 Komunitas masyarakat sekitar</p> <p>3.1.2 Sopir-sopir bis</p> <p>3.1.3 Menejer-menejer tur</p> <p>3.1.4 Pramuwisata lokal</p> <p>3.1.3 Perusahaan penerbangan</p> <p>3.1.4 Pelaksana-pelaksana tur</p> <p>3.1.5 Penyedia produk jasa (hotel-hotel, restoran-restoran, atraksi-atraksi wisata, lokasi-lokasi penjualan)</p> <p>3.1.6 Kantor biro perjalanan wisata</p> <p>3.2 Permintaan dari rekan sejawat ditanggapi dengan tepat dan sungguh-sungguh bila diperlukan.</p> <p>3.3 Bantuan jika diperlukan diminta dengan sopan</p> <p>3.2 Membuat kesepakatan mengenai tanggung jawab masing-masing dan kelompok selama tur berlangsung</p> <p>3.3 Membuat konfirmasi-konfirmasi dan pemesanan-pemesanan dengan penyedia jasa lainnya secara akurat dan tepat waktu sebelumnya.</p> <p>3.4 Memahami dan menerapkan dokumen dari organisasi-organisasi lain secara tepat.</p>
04 Mengatur jadwal perjalanan	<p>4.1 Melaksanakan tur sesuai dengan jadwal tur dan seluruh program seperti yang tersusun dalam jadwal perjalanan.</p> <p>4.2 Memberitahukan pada tamu mengenai perubahan-perubahan jadwal perjalanan yang tidak dapat dihindari dengan cara sopan dan penuh pengertian.</p> <p>4.3 Jika diperlukan jadwal perjalanan bisa disusun ulang dengan tepat untuk memenuhi kebutuhan tamu dan memperkecil gangguan terhadap tamu</p> <p>4.4 Dalam merubah jadwal perjalanan diusahakan agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang telah dibayar oleh tamu.</p> <p>4.3 Memberitahukan kepada rekan-rekan industri dan penyedia-penyedia jasa yang terpengaruh dengan adanya perubahan ini sesuai dengan prosedur perusahaan.</p>

	<p>4.4 Jika penundaan jadwal perjalanan terjadi, hubungan harus tetap dilakukan dengan pihak-pihak yang terkait dengan masalah tersebut, tehnik negoisasi digunakan untuk memperkecil penundaan waktu dan pengaruh negatif terhadap tamu</p> <p>4.5 Tamu diberitahukan alasan-alasan penundaan dan langkah-langkah yang sedang diambil untuk mengatasinya dengan benar .</p> <p>4.6 Memberitahukan dengan benar kepada Penyedia produk jasa lain yang terpengaruh oleh penundaan tersebut.</p>
05 Penyediaan informasi umum dan bantuan	<p>5.1 Memberikan informasi dan bantuan demi kenyamanan dan kepuasan tamu selama perjalanan, informasi tersebut antara lain mengenai:</p> <p>5.1.1 Even-even dan kegiatan setempat</p> <p>5.1.2 Kegiatan-kegiatan pilihan diwaktu luang</p> <p>5.1.3 Petunjuk-petunjuk umum</p> <p>5.1.4 Fasilitas-fasilitas setempat.</p>
06 Menangani peristiwa-peristiwa yang tidak diharapkan.	<p>6.1 Jika kejadian yang tidak diharapkan terjadi, rencana cadangan harus segera dilakukan tanpa penundaan.</p> <p>6.2 Situasi segera dikendalikan dan tindakan yang tepat segera diambil.</p> <p>6.3 Dalam kasus kecelakaan yang mengancam keselamatan tamu dan rekan kerja lainnya maka prosedur-prosedur perusahaan harus diikuti dengan benar.</p> <p>6.4 Sumber-sumber bantuan dikenali dan dimanfaatkan dengan benar</p> <p>6.3 Acara tur dirubah dengan mempertimbangkan dampaknya terhadap kepuasan tamu.</p>
07 Ringkasan acara perjalanan	<p>7.1 Laporan tur yang benar dan lengkap disiapkan sesuai dengan panduan/aturan perusahaan.</p> <p>7.2 Komentar-komentar dan umpan balik dari tamu dilaporkan dengan benar dan akurat kepada perusahaan.</p> <p>7.3 Informasi dan umpan balik dari tamu demi peningkatan pelayanan yang akan datang harus diberikan kepada perusahaan.</p>

Deretan variabel

Unit ini berlaku bagi para pemandu yang bekerja disemua sektor industri pariwisata.

Unit ini meliputi semua jenis-jenis tur yang berbeda termasuk beragam produk-produk dan jasa-jasa seperti:

- Tur-tur setengah hari dan sehari penuh
- Tur-tur lanjutan
- Tur-tur keliling kota atau keperkampungan
- Tur budaya
- Tur alam
- Tur petualangan
- Tur-tur dengan tujuan khusus

- Tur ziarah
- Tur-tur kesehatan
- Tur-tur Pendidikan.

Keterampilan-keterampilan dan pengetahuan penunjang

Untuk menunjukkan kemampuan, bukti-bukti keterampilan dan pengetahuan pada bagian-bagian berikut ini diperlukan:

- Pengetahuan umum tentang industri pariwisata.
- Prosedur-prosedur pemesanan dan konfirmasi industri
- Masalah-masalah hukum dan tanggung jawab yang berkaitan dengan para pemandu
- Perencanaan dan pengaturan perjalanan wisata
- Kemampuan berkomunikasi
- Pemecahan masalah.

Pelaksanaan Penilaian

Bagian ini bisa diuji selama atau di luar tempat kerja. Penilaian harus meliputi bentuk peragaan praktik baik ditempat kerja atau melalui simulasi. Simulasi ini harus mencakup dua hal yaitu perencanaan perjalanan dan pelaksanaannya termasuk kesempatan untuk mempraktikkan pemecahan masalah dan kemampuan-kemampuan pengaturan rencana cadangan. Ini harus didukung oleh suatu rangkaian metode-metode untuk menguji kemampuan pendukung. Memanfaatkan seluruh sumber-sumber yang diperlukan untuk melaksanakan sebuah tur.

Aspek-aspek penilaian yang penting

Carilah:

- Kemampuan untuk merencanakan dan melaksanakan sebuah tur yang terdiri dari beragam produk dan pelayanan. (harus disimulasikan dalam situasi tur yang sesungguhnya).
- Pengetahuan terhadap beragam jenis masalah dan situasi yang bisa terjadi pada saat tur. Fokus permasalahan-permasalahan ini berbeda sesuai dengan sektor kerja pemandu.
- Kemampuan untuk menanggapi kemungkinan yang akan terjadi dengan tepat.

Hubungannya dengan unit lain

Ada hubungan yang erat antara unit ini dengan unit-unit pemanduan yang lain.

Gabungan pengajaran/pengujian yang kira-kira berhubungan dengan unit ini adalah:

- PARUJPFTG05B Memimpin Rombongan Tur / Wisata
- PARUJPFTG09B Mengelola Tur yang Panjang Waktunya.

Kemampuan kunci yang harus ditunjukkan pada unit ini	Tingkat tugas
Pengumpulan, pengaturan dan penganalisaan informasi	2
Mengkomunikasikan ide-ide dan informasi	2
Perencanaan dan pengaturan kegiatan	2
Bekerja dengan orang lain dalam kelompok	2
Menggunakan ide-ide dan tehnik matematis	3
Pemecahan masalah	2
Penggunaan tehnologi	2

Tingkat kemampuan yang harus ditunjukkan untuk mencapai kompetensi ini	
Tingkat	Ciri-ciri
1	Melaksanaka tugas rutin dengan prosedur baku dan dapat di cek hasilnya secara terus menerus oleh pengawas.
2	Melaksanakan tugas yang lebih luas dan lebih beragam dengan meningkatkan etos kerjanya. Pekerjaan ini dicek setelah selesai oleh pengawas.
3	Melaksanakan kegiatan yang beragam dan tidak bersifat rutin, atas kemauan sendiri dan bertanggung jawab terhadap pekerjaan orang lain.

Bagian 4 Strategi Penyampaian

A Rencana isi

Catatan: dalam penyampaian materi dibawah, pelatih, peserta latihandan penguji harus memenuhi segala hal yang disebutkan di dalam standar kompetensi tersebut.

1.1 Pelaksanaan tur direncanakan sesuai dengan pengarahannya atau surat dari pelaksana tur.

Deretan variabel

- Unit ini diperuntukkan bagi semua pemandu yang bekerja disemua sektor industri pariwisata.
- Unit ini meliputi seluruh jenis-jenis tur yang berbeda termasuk beragam produk dan pelayanan yaitu:
 - Tur-tur setengah hari dan sehari penuh
 - Tur-tur lanjutan
 - Tur-tur keliling kota atau keperkampungan
 - Tur budaya
 - Tur alam
 - Tur petualangan
 - Tur-tur dengan tujuan khusus
 - Tur ziarah
 - Tur-tur kesehatan
 - Tur-tur pendidikan

Keterampilan dan Pengetahuan Penunjang

- Pengetahuan umum tentang industri pariwisata.
- Masalah-masalah hukum dan tanggung jawab yang berkaitan dengan para pemandu
- Perencanaan dan pengaturan perjalanan wisata

Aspek-aspek Penilaian yang penting – dapat menemukan:

- Kemampuan untuk merencanakan dan melaksanakan sebuah tur yang terdiri dari beragam produk dan pelayanan. (harus disimulasikan dalam situasi tur yang sesungguhnya).
- Pengetahuan terhadap beragam jenis masalah dan situasi yang bisa terjadi pada saat tur. Fokus permasalahan-permasalahan ini berbeda sesuai dengan sektor kerja pemandu.

1.2 Perencanaan berdasarkan pada faktor-faktor di bawah ini:

- 1.2.1 Jenis tamu**
- 1.2.2 Kebutuhan-kebutuhan khusus tamu**
- 1.2.3 Ukuran besarnya rombongan tamu**
- 1.2.4 Lama tur**
- 1.2.5 Jadwal acara khusus yang diminta**
- 1.2.4 Permintaan-permintaan khusus**
- 1.2.6 Model pemberian komentar yang diperlukan**
- 1.2.5 Lokasi tur**
- 1.2.7 Iklim**
- 1.2.6 Perlengkapan yang diperlukan dan sumber-sumbernya.**
- 1.2.8 Pertimbangan-pertimbangan budaya dan lingkungan**
- 1.2.7 Pertimbangan-pertimbangan bahasa.**

Deretan variabel

- Unit ini diperuntukkan bagi semua pemandu yang bekerja disemua sektor industri pariwisata.
- Unit ini meliputi seluruh jenis-jenis tur yang berbeda termasuk beragam produk dan pelayanan yaitu:
 - Tur-tur setengah hari dan sehari penuh
 - Tur-tur lanjutan
 - Tur-tur keliling kota atau keperkampungan
 - Tur budaya
 - Tur alam
 - Tur petualangan
 - Tur-tur dengan tujuan khusus
 - Tur ziarah
 - Tur-tur kesehatan
 - Tur-tur pendidikan

Keterampilan dan Pengetahuan Penunjang

- Pengetahuan umum tentang industri pariwisata.
- Masalah-masalah hukum dan tanggung jawab yang berkaitan dengan para pemandu
- Perencanaan dan pengaturan perjalanan wisata

Aspek-aspek Penilaian yang penting – dapat menemukan:

- Kemampuan untuk merencanakan dan melaksanakan sebuah tur yang terdiri dari beragam produk dan pelayanan. (harus disimulasikan dalam situasi tur yang sesungguhnya).
- Pengetahuan terhadap beragam jenis masalah dan situasi yang bisa terjadi pada saat tur. Fokus permasalahan-permasalahan ini berbeda sesuai dengan sektor kerja pemandu.

1.3 Tugas-tugas diutamakan dan dilaksanakan

Deretan Variabel

- Unit ini diperuntukkan bagi semua pemandu yang bekerja disemua sektor industri pariwisata.
- Unit ini meliputi seluruh jenis-jenis tur yang berbeda termasuk beragam produk dan pelayanan yaitu:
 - Tur-tur setengah hari dan sehari penuh
 - Tur-tur lanjutan
 - Tur-tur keliling kota atau keperkampungan
 - Tur budaya
 - Tur alam
 - Tur petualangan
 - Tur-tur dengan tujuan khusus
 - Tur ziarah
 - Tur-tur kesehatan
 - Tur-tur pendidikan

Keterampilan dan Pengetahuan Penunjang

- Pengetahuan umum tentang industri pariwisata.
- Perencanaan dan pengaturan perjalanan wisata

Aspek-aspek Penilaian yang penting – dapat menemukan:

- Kemampuan untuk merencanakan dan melaksanakan sebuah tur yang terdiri dari beragam produk dan pelayanan. (harus disimulasikan dalam situasi tur yang sesungguhnya).
- Pengetahuan terhadap beragam jenis masalah dan situasi yang bisa terjadi pada saat tur. Fokus permasalahan-permasalahan ini berbeda sesuai dengan sektor kerja pemandu.

2.1 Tamu dipersilakan mengikuti tur dan diberi penjelasan singkat mengenai masalah-masalah pelaksanaan tur yang meliputi

1.2.1 Jadwal perjalanan yang meliputi rute, jadwal dan penjelasan singkat.

1.2.2 Prosedur-prosedur keamanan dan kesehatan

1.2.3 Aturan-aturan setempat

1.2.4 Aturan-aturan ditempat tertentu

1.2.5 Prosedur-prosedur ditempat pemberhentian tur

1.2.6 Aturan dan tata tertib yang lainnya dalam kelompok

1.2.7 Pertimbangan-pertimbangan budaya

1.2.8 Pertimbangan-pertimbangan lingkungan

1.2.9 Adat-adat dan prilaku khusus

1.2.10 Tur-tur pilihan

Deretan Variabel

- Unit ini diperuntukkan bagi semua pemandu yang bekerja disemua sektor industri pariwisata.
- Unit ini meliputi seluruh jenis-jenis tur yang berbeda termasuk beragam produk dan pelayanan yaitu:
 - Tur-tur setengah hari dan sehari penuh
 - Tur-tur lanjutan
 - Tur-tur keliling kota atau keperkampungan
 - Tur budaya
 - Tur alam
 - Tur petualangan
 - Tur-tur dengan tujuan khusus
 - Tur ziarah
 - Tur-tur kesehatan
 - Tur-tur pendidikan

Keterampilan dan Pengetahuan Penunjang

- Pengetahuan umum tentang industri pariwisata.
- Prosedur-prosedur pemesanan dan konfirmasi industri
- Masalah-masalah hukum dan tanggung jawab yang berkaitan dengan para pemandu
- Perencanaan dan pengaturan perjalanan wisata
- Kemampuan berkomunikasi

Aspek-aspek Penilaian yang penting – dapat menemukan:

- Kemampuan untuk merencanakan dan melaksanakan sebuah tur yang terdiri dari beragam produk dan pelayanan. (harus disimulasikan dalam situasi tur yang sesungguhnya).
- Pengetahuan terhadap beragam jenis masalah dan situasi yang bisa terjadi pada saat tur. Fokus permasalahan-permasalahan ini berbeda sesuai dengan sektor kerja pemandu.
- Kemampuan untuk menanggapi kemungkinan yang akan terjadi dengan tepat.

3.1 Perjalanan wisata yang berjalan lancar dapat dicapai melalui hubungan yang tepat dengan rekan sejawat di industri berikut ini:

- 3.1.1 Komunitas masyarakat sekitar**
- 3.1.2 Sopir-sopir bis**
- 3.1.3 Menejer tur**
- 3.1.4 Pramuwisata lokal**
- 3.1.5 Perusahaan penerbangan**
- 3.1.6 Pelaksana-pelaksana tur**
- 3.1.7 Penyedia produk jasa (hotel-hotel, restoran-restoran, atraksi-atraksi wisata, lokasi-lokasi penjualan)**
- 3.1.8 Kantor Biro Perjalanan Wisata.**

Deretan Variabel

- Unit ini diperuntukkan bagi semua pemandu yang bekerja disemua sektor industri pariwisata.
- Unit ini meliputi seluruh jenis-jenis tur yang berbeda termasuk beragam produk dan pelayanan yaitu:
 - Tur-tur setengah hari dan sehari penuh
 - Tur-tur lanjutan
 - Tur-tur keliling kota atau keperkampungan
 - Tur budaya
 - Tur alam
 - Tur petualangan
 - Tur-tur dengan tujuan khusus
 - Tur ziarah
 - Tur-tur kesehatan
 - Tur-tur pendidikan

Keterampilan dan Pengetahuan Penunjang

- Pengetahuan umum tentang industri pariwisata.
- Prosedur-prosedur pemesanan dan konfirmasi industri
- Perencanaan dan pengaturan perjalanan wisata
- Kemampuan berkomunikasi
- Pemecahan masalah

Aspek-aspek Penilaian yang penting – dapat menemukan:

- Kemampuan untuk merencanakan dan melaksanakan sebuah tur yang terdiri dari beragam produk dan pelayanan. (harus disimulasikan dalam situasi tur yang sesungguhnya).
- Pengetahuan terhadap beragam jenis masalah dan situasi yang bisa terjadi pada saat tur. Fokus permasalahan-permasalahan ini berbeda sesuai dengan sektor kerja pemandu.
- Kemampuan untuk menanggapi kemungkinan yang akan terjadi dengan tepat.

3.2 Permintaan dari rekan sejawat ditanggapi dengan tepat dan sungguh-sungguh bila diperlukan.

Deretan Variabel

- Unit ini diperuntukkan bagi semua pemandu yang bekerja disemua sektor industri pariwisata.
- Unit ini meliputi seluruh jenis-jenis tur yang berbeda termasuk beragam produk dan pelayanan yaitu:
 - Tur-tur setengah hari dan sehari penuh
 - Tur-tur lanjutan
 - Tur-tur keliling kota atau keperkampungan
 - Tur budaya
 - Tur alam
 - Tur petualangan
 - Tur-tur dengan tujuan khusus
 - Tur ziarah
 - Tur-tur kesehatan
 - Tur-tur pendidikan

Keterampilan dan Pengetahuan Penunjang

- Prosedur-prosedur pemesanan dan konfirmasi industri
- Perencanaan dan pengaturan perjalanan wisata
- Kemampuan berkomunikasi
- Pemecahan masalah

Aspek-aspek Penilaian yang penting – dapat menemukan:

- Kemampuan untuk menanggapi kemungkinan yang akan terjadi dengan tepat.

3.3 Bantuan jika diperlukan diminta dengan sopan

Deretan variabel

- Unit ini diperuntukkan bagi semua pemandu yang bekerja disemua sektor industri pariwisata.
- Unit ini meliputi seluruh jenis-jenis tur yang berbeda termasuk beragam produk dan pelayanan yaitu:
 - Tur-tur setengah hari dan sehari penuh
 - Tur-tur lanjutan
 - Tur-tur keliling kota atau keperkampungan
 - Tur budaya
 - Tur alam
 - Tur petualangan
 - Tur-tur dengan tujuan khusus
 - Tur ziarah
 - Tur-tur kesehatan
 - Tur-tur pendidikan

Keterampilan dan Pengetahuan Penunjang

- Perencanaan dan pengaturan perjalanan wisata
- Kemampuan berkomunikasi
- Pemecahan masalah

Aspek-aspek Penilaian yang penting – dapat menemukan:

- Pengetahuan terhadap beragam jenis masalah dan situasi yang bisa terjadi pada saat tur. Fokus permasalahan-permasalahan ini berbeda sesuai dengan sektor kerja pemandu.
- Kemampuan untuk menanggapi kemungkinan yang akan terjadi dengan tepat.

3.4 Kesepakatan dibuat mengenai tanggung jawab-tanggung jawab perorangan atau bersama selama tur

- Unit ini diperuntukkan bagi semua pemandu yang bekerja disemua sektor industri pariwisata.
- Unit ini meliputi seluruh jenis-jenis tur yang berbeda termasuk beragam produk dan pelayanan yaitu:
 - Tur-tur setengah hari dan sehari penuh
 - Tur-tur lanjutan
 - Tur-tur keliling kota atau keperkampungan
 - Tur budaya
 - Tur alam
 - Tur petualangan
 - Tur-tur dengan tujuan khusus
 - Tur ziarah
 - Tur-tur kesehatan
 - Tur-tur pendidikan

Keterampilan dan Pengetahuan Penunjang

- Prosedur-prosedur pemesanan dan konfirmasi industri
- Masalah-masalah hukum dan tanggung jawab yang berkaitan dengan para pemandu
- Perencanaan dan pengaturan perjalanan wisata
- Kemampuan berkomunikasi
- Pemecahan masalah

Aspek-aspek Penilaian yang penting – dapat menemukan:

- Pengetahuan terhadap beragam jenis masalah dan situasi yang bisa terjadi pada saat tur. Fokus permasalahan-permasalahan ini berbeda sesuai dengan sektor kerja pemandu.
- Kemampuan untuk menanggapi kemungkinan yang akan terjadi dengan tepat.

3.5 Membuat konfirmasi-konfirmasi dan pemesanan-pemesanan dengan penyedia jasa lainnya secara akurat dan tepat waktu sebelumnya.

Deretan variabel

- Unit ini diperuntukkan bagi semua pemandu yang bekerja disemua sektor industri pariwisata.
- Unit ini meliputi seluruh jenis-jenis tur yang berbeda termasuk beragam produk dan pelayanan yaitu:
 - Tur-tur setengah hari dan sehari penuh
 - Tur-tur lanjutan
 - Tur-tur keliling kota atau keperkampungan
 - Tur budaya
 - Tur alam
 - Tur petualangan
 - Tur-tur dengan tujuan khusus
 - Tur ziarah
 - Tur-tur kesehatan
 - Tur-tur pendidikan

Keterampilan dan Pengetahuan Penunjang

- Prosedur-prosedur pemesanan dan konfirmasi industri
- Perencanaan dan pengaturan perjalanan wisata
- Kemampuan berkomunikasi

Aspek-aspek Penilaian yang penting – dapat menemukan:

- Kemampuan untuk merencanakan dan melaksanakan sebuah tur yang terdiri dari beragam produk dan pelayanan. (harus disimulasikan dalam situasi tur yang sesungguhnya).
- Pengetahuan terhadap beragam jenis masalah dan situasi yang bisa terjadi pada saat tur. Fokus permasalahan-permasalahan ini berbeda sesuai dengan sektor kerja pemandu.

3.6 Memahami dan menerapkan dokumen dari organisasi-organisasi lain secara tepat.

Deretan variabel

- Unit ini diperuntukkan bagi semua pemandu yang bekerja disemua sektor industri pariwisata.
- Unit ini meliputi seluruh jenis-jenis tur yang berbeda termasuk beragam produk dan pelayanan yaitu:
 - Tur-tur setengah hari dan sehari penuh
 - Tur-tur lanjutan
 - Tur-tur keliling kota atau keperkampungan
 - Tur budaya
 - Tur alam
 - Tur petualangan
 - Tur-tur dengan tujuan khusus
 - Tur ziarah
 - Tur-tur kesehatan
 - Tur-tur pendidikan

Keterampilan dan Pengetahuan Penunjang

- Prosedur-prosedur pemesanan dan konfirmasi industri
- Perencanaan dan pengaturan perjalanan wisata
- Kemampuan berkomunikasi
- Pemecahan masalah

Aspek-aspek Penilaian yang penting – dapat menemukan:

- Pengetahuan terhadap beragam jenis masalah dan situasi yang bisa terjadi pada saat tur. Fokus permasalahan-permasalahan ini berbeda sesuai dengan sektor kerja pemandu.
- Kemampuan untuk menanggapi kemungkinan yang akan terjadi dengan tepat.

4.1 Melaksanakan tur sesuai dengan jadwal tur dan seluruh program seperti yang tersusun dalam jadwal perjalanan.

Deretan variabel

- Unit ini diperuntukkan bagi semua pemandu yang bekerja disemua sektor industri pariwisata.
- Unit ini meliputi seluruh jenis-jenis tur yang berbeda termasuk beragam produk dan pelayanan yaitu:
 - Tur-tur setengah hari dan sehari penuh
 - Tur-tur lanjutan
 - Tur-tur keliling kota atau keperkampungan
 - Tur budaya
 - Tur alam
 - Tur petualangan
 - Tur-tur dengan tujuan khusus
 - Tur ziarah
 - Tur-tur kesehatan
 - Tur-tur pendidikan

Keterampilan dan Pengetahuan Penunjang

- Prosedur-prosedur pemesanan dan konfirmasi industri
- Perencanaan dan pengaturan perjalanan wisata

Aspek-aspek Penilaian yang penting – dapat menemukan:

- Kemampuan untuk merencanakan dan melaksanakan sebuah tur yang terdiri dari beragam produk dan pelayanan. (harus disimulasikan dalam situasi tur yang sesungguhnya).
- Pengetahuan terhadap beragam jenis masalah dan situasi yang bisa terjadi pada saat tur. Fokus permasalahan-permasalahan ini berbeda sesuai dengan sektor kerja pemandu.
- Kemampuan untuk menanggapi kemungkinan yang akan terjadi dengan tepat.

4.2 Memberitahukan pada tamu mengenai perubahan-perubahan jadwal perjalanan yang tidak dapat dihindari dengan cara sopan dan penuh pengertian.

Deretan Variabel

- Unit ini diperuntukkan bagi semua pemandu yang bekerja disemua sektor industri pariwisata.
- Unit ini meliputi seluruh jenis-jenis tur yang berbeda termasuk beragam produk dan pelayanan yaitu:
 - Tur-tur setengah hari dan sehari penuh
 - Tur-tur lanjutan
 - Tur-tur keliling kota atau keperkampungan
 - Tur budaya
 - Tur alam
 - Tur petualangan
 - Tur-tur dengan tujuan khusus
 - Tur ziarah
 - Tur-tur kesehatan
 - Tur-tur pendidikan

Keterampilan dan Pengetahuan Penunjang

- Kemampuan berkomunikasi
- Pemecahan masalah

Aspek-aspek Penilaian yang penting – dapat menemukan:

- Pengetahuan terhadap beragam jenis masalah dan situasi yang bisa terjadi pada saat tur. Fokus permasalahan-permasalahan ini berbeda sesuai dengan sektor kerja pemandu.
- Kemampuan untuk menanggapi kemungkinan yang akan terjadi dengan tepat.

4.3 Jika diperlukan jadwal perjalanan bisa disusun ulang dengan tepat untuk memenuhi kebutuhan tamu dan memperkecil gangguan terhadap tamu

Deretan variabel

- Unit ini diperuntukkan bagi semua pemandu yang bekerja disemua sektor industri pariwisata.
- Unit ini meliputi seluruh jenis-jenis tur yang berbeda termasuk beragam produk dan pelayanan yaitu:
 - Tur-tur setengah hari dan sehari penuh
 - Tur-tur lanjutan
 - Tur-tur keliling kota atau keperkampungan
 - Tur budaya
 - Tur alam
 - Tur petualangan
 - Tur-tur dengan tujuan khusus
 - Tur ziarah
 - Tur-tur kesehatan
 - Tur-tur pendidikan

Keterampilan dan Pengetahuan Penunjang

- Pengetahuan umum tentang industri pariwisata.
- Prosedur-prosedur pemesanan dan konfirmasi industri
- Perencanaan dan pengaturan perjalanan wisata
- Pemecahan masalah

4.4 Dalam merubah jadwal perjalanan diusahakan agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang telah dibayar oleh tamu.

Deretan Variabel

- Unit ini diperuntukkan bagi semua pemandu yang bekerja disemua sektor industri pariwisata.
- Unit ini meliputi seluruh jenis-jenis tur yang berbeda termasuk beragam produk dan pelayanan yaitu:
 - Tur-tur setengah hari dan sehari penuh
 - Tur-tur lanjutan
 - Tur-tur keliling kota atau keperkampungan
 - Tur budaya
 - Tur alam
 - Tur petualangan
 - Tur-tur dengan tujuan khusus
 - Tur ziarah
 - Tur-tur kesehatan
 - Tur-tur Pendidikan.

Keterampilan dan Pengetahuan Penunjang

- Prosedur-prosedur pemesanan dan konfirmasi industri
- Masalah-masalah hukum dan tanggung jawab yang mempengaruhi para pemandu
- Perencanaan dan pengaturan perjalanan wisata
- Pemecahan masalah

Aspek-aspek Penilaian yang penting – dapat menemukan:

- Pengetahuan terhadap beragam jenis masalah dan situasi yang bisa terjadi pada saat tur. Fokus permasalahan-permasalahan ini berbeda sesuai dengan sektor kerja pemandu.
- Kemampuan untuk menanggapi kemungkinan yang akan terjadi dengan tepat.

4.5 Memberitahukan kepada rekan-rekan industri dan penyedia-penyedia jasa yang terpengaruh dengan adanya perubahan ini sesuai dengan prosedur perusahaan.

Deretan Variabel

- Unit ini diperuntukkan bagi semua pemandu yang bekerja di semua sektor industri pariwisata.
- Unit ini meliputi seluruh jenis-jenis tur yang berbeda termasuk beragam produk dan pelayanan yaitu:
 - Tur-tur setengah hari dan sehari penuh
 - Tur-tur lanjutan
 - Tur-tur keliling kota atau keperkampungan
 - Tur budaya
 - Tur alam
 - Tur petualangan
 - Tur-tur dengan tujuan khusus
 - Tur ziarah
 - Tur-tur kesehatan
 - Tur-tur pendidikan

Keterampilan dan Pengetahuan Penunjang

- Prosedur-prosedur pemesanan dan konfirmasi industri
- Kemampuan berkomunikasi
- Pemecahan masalah

Aspek-aspek Penilaian yang penting – dapat menemukan:

- Pengetahuan terhadap beragam jenis masalah dan situasi yang bisa terjadi pada saat tur. Fokus permasalahan-permasalahan ini berbeda sesuai dengan sektor kerja pemandu.
- Kemampuan untuk menanggapi kemungkinan yang akan terjadi dengan tepat.

4.6 Jika penundaan jadwal perjalanan terjadi, hubungan harus tetap dilakukan dengan pihak-pihak yang terkait dengan masalah tersebut, tehnik negoisasi digunakan untuk memperkecil penundaan waktu dan pengaruh negatif terhadap tamu

Deretan variabel

- Unit ini diperuntukkan bagi semua pemandu yang bekerja disemua sektor industri pariwisata.
- Unit ini meliputi seluruh jenis-jenis tur yang berbeda termasuk beragam produk dan pelayanan yaitu:
 - Tur-tur setengah hari dan sehari penuh
 - Tur-tur lanjutan
 - Tur-tur keliling kota atau keperkampungan
 - Tur budaya
 - Tur alam
 - Tur petualangan
 - Tur-tur dengan tujuan khusus
 - Tur ziarah
 - Tur-tur kesehatan
 - Tur-tur pendidikan

Keterampilan dan Pengetahuan Penunjang

- Prosedur-prosedur pemesanan dan konfirmasi industri
- Kemampuan berkomunikasi
- Pemecahan masalah

Aspek-aspek Penilaian yang penting – dapat menemukan:

- Kemampuan untuk menanggapi kemungkinan yang akan terjadi dengan tepat.

4.7 Tamu diberitahukan alasan-alasan penundaan dan langkah-langkah yang sedang diambil untuk mengatasinya dengan benar .

Deretan Variabel

- Unit ini diperuntukkan bagi semua pemandu yang bekerja disemua sektor industri pariwisata.
- Unit ini meliputi seluruh jenis-jenis tur yang berbeda termasuk beragam produk dan pelayanan yaitu:
 - Tur-tur setengah hari dan sehari penuh
 - Tur-tur lanjutan
 - Tur-tur keliling kota atau keperkampungan
 - Tur budaya
 - Tur alam
 - Tur petualangan
 - Tur-tur dengan tujuan khusus
 - Tur ziarah
 - Tur-tur kesehatan
 - Tur-tur pendidikan

Keterampilan dan Pengetahuan Penunjang

- Masalah-masalah hukum dan tanggung jawab yang mempengaruhi para pemandu
- Kemampuan berkomunikasi
- Pemecahan masalah

Aspek-aspek Penilaian yang penting – dapat menemukan:

- Kemampuan untuk menanggapi kemungkinan yang akan terjadi dengan tepat.

4.8 Memberitahukan dengan benar kepada Penyedia produk jasa lain yang terpengaruh oleh penundaan tersebut.

Deretan Variabel

- Unit ini diperuntukkan bagi semua pemandu yang bekerja disemua sektor industri pariwisata.
- Unit ini meliputi seluruh jenis-jenis tur yang berbeda termasuk beragam produk dan pelayanan yaitu:
 - Tur-tur setengah hari dan sehari penuh
 - Tur-tur lanjutan
 - Tur-tur keliling kota atau keperkampungan
 - Tur budaya
 - Tur alam
 - Tur petualangan
 - Tur-tur dengan tujuan khusus
 - Tur ziarah
 - Tur-tur kesehatan
 - Tur-tur pendidikan

Keterampilan dan Pengetahuan Penunjang

- Prosedur-prosedur pemesanan dan konfirmasi industri
- Kemampuan berkomunikasi
- Pemecahan masalah

Aspek-aspek Penilaian yang penting – dapat menemukan:

- Kemampuan untuk menanggapi kemungkinan yang akan terjadi dengan tepat.

5.1 Memberikan informasi dan bantuan demi kenyamanan dan kepuasan tamu selama perjalanan, informasi tersebut antara lain mengenai:

5.1.1 Even-even dan kegiatan setempat

5.1.2 Kegiatan-kegiatan pilihan diwaktu luang

5.1.3 Petunjuk-petunjuk umum

5.1.4 Fasilitas-fasilitas setempat.

Deretan Variabel

- Unit ini diperuntukkan bagi semua pemandu yang bekerja disemua sektor industri pariwisata.
- Unit ini meliputi seluruh jenis-jenis tur yang berbeda termasuk beragam produk dan pelayanan yaitu:
 - Tur-tur setengah hari dan sehari penuh
 - Tur-tur lanjutan
 - Tur-tur keliling kota atau keperkampungan
 - Tur budaya
 - Tur alam
 - Tur petualangan
 - Tur-tur dengan tujuan khusus
 - Tur ziarah
 - Tur-tur kesehatan
 - Tur-tur pendidikan

Keterampilan dan Pengetahuan Penunjang

- Pengetahuan umum tentang industri pariwisata.
- Kemampuan berkomunikasi

Aspek-aspek Penilaian yang penting – dapat menemukan:

- Kemampuan untuk merencanakan dan melaksanakan sebuah tur yang terdiri dari beragam produk dan pelayanan. (harus disimulasikan dalam situasi tur yang sesungguhnya).
- Pengetahuan terhadap beragam jenis masalah dan situasi yang bisa terjadi pada saat tur. Fokus permasalahan-permasalahan ini berbeda sesuai dengan sektor kerja pemandu.

6.1 Jika kejadian yang tidak diharapkan terjadi, rencana cadangan harus segera dilakukan tanpa penundaan.

Deretan Variabel

- Unit ini diperuntukkan bagi semua pemandu yang bekerja disemua sektor industri pariwisata.
- Unit ini meliputi seluruh jenis-jenis tur yang berbeda termasuk beragam produk dan pelayanan yaitu:
 - Tur-tur setengah hari dan sehari penuh
 - Tur-tur lanjutan
 - Tur-tur keliling kota atau keperkampungan
 - Tur budaya
 - Tur alam
 - Tur petualangan
 - Tur-tur dengan tujuan khusus
 - Tur ziarah
 - Tur-tur kesehatan
 - Tur-tur pendidikan

Keterampilan dan Pengetahuan Penunjang

- Prosedur-prosedur pemesanan dan konfirmasi industri
- Perencanaan dan pengaturan perjalanan wisata
- Pemecahan masalah

Aspek-aspek Penilaian yang penting – dapat menemukan:

- Pengetahuan terhadap beragam jenis masalah dan situasi yang bisa terjadi pada saat tur. Fokus permasalahan-permasalahan ini berbeda sesuai dengan sektor kerja pemandu.
- Kemampuan untuk menanggapi kemungkinan yang akan terjadi dengan tepat.

6.2 Situasi segera dikendalikan dan tindakan yang tepat segera diambil.

Deretan Variabel

- Unit ini diperuntukkan bagi semua pemandu yang bekerja disemua sektor industri pariwisata.
- Unit ini meliputi seluruh jenis-jenis tur yang berbeda termasuk beragam produk dan pelayanan yaitu:
 - Tur-tur setengah hari dan sehari penuh
 - Tur-tur lanjutan
 - Tur-tur keliling kota atau keperkampungan
 - Tur budaya
 - Tur alam
 - Tur petualangan
 - Tur-tur dengan tujuan khusus
 - Tur ziarah
 - Tur-tur kesehatan
 - Tur-tur pendidikan

Keterampilan dan Pengetahuan Penunjang

- Pengetahuan umum tentang industri pariwisata.
- Prosedur-prosedur pemesanan dan konfirmasi industri
- Pemecahan masalah

Aspek-aspek Penilaian yang penting – dapat menemukan:

- Kemampuan untuk menanggapi kemungkinan yang akan terjadi dengan tepat.

6.3 Dalam kasus kecelakaan yang mengancam keselamatan tamu dan rekan kerja lainnya maka prosedur-prosedur perusahaan harus diikuti dengan benar.

Deretan Variabel

- Unit ini diperuntukkan bagi semua pemandu yang bekerja disemua sektor industri pariwisata.
- Unit ini meliputi seluruh jenis-jenis tur yang berbeda termasuk beragam produk dan pelayanan yaitu:
 - Tur-tur setengah hari dan sehari penuh
 - Tur-tur lanjutan
 - Tur-tur keliling kota atau keperkampungan
 - Tur budaya
 - Tur alam
 - Tur petualangan
 - Tur-tur dengan tujuan khusus
 - Tur ziarah
 - Tur-tur kesehatan
 - Tur-tur pendidikan

Keterampilan dan Pengetahuan Penunjang

- Pengetahuan umum tentang industri pariwisata.
- Masalah-masalah hukum dan tanggung jawab yang mempengaruhi para pemandu
- Perencanaan dan pengaturan perjalanan wisata
- Pemecahan masalah

Aspek-aspek Penilaian yang penting – dapat menemukan:

- Kemampuan untuk menanggapi kemungkinan yang akan terjadi dengan tepat.

6.4 Sumber-sumber bantuan dikenali dan dimanfaatkan dengan benar

Deretan Variabel

- Unit ini diperuntukkan bagi semua pemandu yang bekerja disemua sektor industri pariwisata.
- Unit ini meliputi seluruh jenis-jenis tur yang berbeda termasuk beragam produk dan pelayanan yaitu:
 - Tur-tur setengah hari dan sehari penuh
 - Tur-tur lanjutan
 - Tur-tur keliling kota atau keperkampungan
 - Tur budaya
 - Tur alam
 - Tur petualangan
 - Tur-tur dengan tujuan khusus
 - Tur ziarah
 - Tur-tur kesehatan
 - Tur-tur pendidikan

Keterampilan dan Pengetahuan Penunjang

- Pengetahuan umum tentang industri pariwisata.
- Prosedur-prosedur pemesanan dan konfirmasi industri
- Kemampuan berkomunikasi
- Pemecahan masalah

Aspek-aspek Penilaian yang penting – dapat menemukan:

- Kemampuan untuk menanggapi kemungkinan yang akan terjadi dengan tepat.

6.5 Acara tur dirubah dengan mempertimbangkan dampaknya terhadap kepuasan tamu.

Deretan Variabel

- Unit ini diperuntukkan bagi semua pemandu yang bekerja disemua sektor industri pariwisata.
- Unit ini meliputi seluruh jenis-jenis tur yang berbeda termasuk beragam produk dan pelayanan yaitu:
 - Tur-tur setengah hari dan sehari penuh
 - Tur-tur lanjutan
 - Tur-tur keliling kota atau keperkampungan
 - Tur budaya
 - Tur alam
 - Tur petualangan
 - Tur-tur dengan tujuan khusus
 - Tur ziarah
 - Tur-tur kesehatan
 - Tur-tur pendidikan

Keterampilan dan Pengetahuan Penunjang

- Pengetahuan umum tentang industri pariwisata.
- Prosedur-prosedur pemesanan dan konfirmasi industri
- Masalah-masalah hukum dan tanggung jawab yang mempengaruhi para pemandu
- Kemampuan berkomunikasi
- Pemecahan masalah

Aspek-aspek Penilaian yang penting – dapat menemukan:

- Kemampuan untuk menanggapi kemungkinan yang akan terjadi dengan tepat.

7.1 Laporan tur yang benar dan lengkap disiapkan sesuai dengan panduan/aturan perusahaan.

Deretan Variabel

- Unit ini diperuntukkan bagi semua pemandu yang bekerja disemua sektor industri pariwisata.
- Unit ini meliputi seluruh jenis-jenis tur yang berbeda termasuk beragam produk dan pelayanan yaitu:
 - Tur-tur setengah hari dan sehari penuh
 - Tur-tur lanjutan
 - Tur-tur keliling kota atau keperkampungan
 - Tur budaya
 - Tur alam
 - Tur petualangan
 - Tur-tur dengan tujuan khusus
 - Tur ziarah
 - Tur-tur kesehatan
 - Tur-tur pendidikan

Keterampilan dan Pengetahuan Penunjang

- Pengetahuan umum tentang industri pariwisata.
- Prosedur-prosedur pemesanan dan konfirmasi industri
- Kemampuan berkomunikasi

Aspek-aspek Penilaian yang penting – dapat menemukan:

- Kemampuan untuk merencanakan dan melaksanakan sebuah tur yang terdiri dari beragam produk dan pelayanan. (harus disimulasikan dalam situasi tur yang sesungguhnya).
- Pengetahuan terhadap beragam jenis masalah dan situasi yang bisa terjadi pada saat tur. Fokus permasalahan-permasalahan ini berbeda sesuai dengan sektor kerja pemandu.

7.2 Komentar-komentar dan umpan balik dari tamu dilaporkan dengan benar dan akurat kepada perusahaan.

Deretan Variabel

- Unit ini diperuntukkan bagi semua pemandu yang bekerja disemua sektor industri pariwisata.
- Unit ini meliputi seluruh jenis-jenis tur yang berbeda termasuk beragam produk dan pelayanan yaitu:
 - Tur-tur setengah hari dan sehari penuh
 - Tur-tur lanjutan
 - Tur-tur keliling kota atau keperkampungan
 - Tur budaya
 - Tur alam
 - Tur petualangan
 - Tur-tur dengan tujuan khusus
 - Tur ziarah
 - Tur-tur kesehatan
 - Tur-tur pendidikan

Keterampilan dan Pengetahuan Penunjang

- Pengetahuan umum tentang industri pariwisata.
- Kemampuan berkomunikasi

Aspek-aspek Penilaian yang penting – dapat menemukan:

- Pengetahuan terhadap beragam jenis masalah dan situasi yang bisa terjadi pada saat tur. Fokus permasalahan-permasalahan ini berbeda sesuai dengan sektor kerja pemandu.

7.3 Informasi dan umpan balik dari tamu demi peningkatan pelayanan yang akan datang harus diberikan kepada perusahaan.

Deretan Variabel

- Unit ini diperuntukkan bagi semua pemandu yang bekerja disemua sektor industri pariwisata.
- Unit ini meliputi seluruh jenis-jenis tur yang berbeda termasuk beragam produk dan pelayanan yaitu:
 - Tur-tur setengah hari dan sehari penuh
 - Tur-tur lanjutan
 - Tur-tur keliling kota atau keperkampungan
 - Tur budaya
 - Tur alam
 - Tur petualangan
 - Tur-tur dengan tujuan khusus
 - Tur ziarah
 - Tur-tur kesehatan
 - Tur-tur pendidikan

Keterampilan dan Pengetahuan Penunjang

- Pengetahuan umum tentang industri pariwisata.
- Prosedur-prosedur pemesanan dan konfirmasi industri
- Perencanaan dan pengaturan perjalanan wisata
- Kemampuan berkomunikasi

Aspek-aspek Penilaian yang penting – dapat menemukan:

- Kemampuan untuk merencanakan dan melaksanakan sebuah tur yang terdiri dari beragam produk dan pelayanan. (harus disimulasikan dalam situasi tur yang sesungguhnya).
- Pengetahuan terhadap beragam jenis masalah dan situasi yang bisa terjadi pada saat tur. Fokus permasalahan-permasalahan ini berbeda sesuai dengan sektor kerja pemandu.

B Bagaimana Mengajarkan Kompetensi Standar

Bagian ini memperlihatkan tugas/kegiatan, transparansi dan selebaran yang berhubungan dengan standar kompetensi

Keterampilan, pengetahuan serta sikap apa yang saya inginkan untuk dimiliki oleh peserta?	Bagaimana saya akan mengajarkan keterampilan, pengetahuan dan sikap tersebut kepada peserta?
<p>1.1 Pelaksanaan tur direncanakan berkenaan dengan penjelasan singkat atau dokumentasi dari pelaksana tur</p> <p>Catatan: Lihat Rencana Isi Untuk :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Deretan Variabel yang memadai ▪ Keterampilan dan Pengetahuan pendukung yang memadai ▪ Aspek-aspek penilaian utama yang memadai. 	<p>Pelatih menjelaskan bahwa perencanaan tur biasanya dimulai dengan pengarahan atau dokumentasi yang diterima dari pelaksana tur.</p> <p>Pelatih menjelaskan apa yang dimaksud dengan pelaksana tur (Tour Operator)</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="border: 2px solid black; padding: 5px; text-align: center;">OHT 1</div> <div style="border: 2px solid black; padding: 5px; text-align: center;">HO 20</div> </div> <p>Pelatih menyusun tugas 1 untuk dikerjakan oleh para peserta.</p> <div style="border: 2px solid black; padding: 5px; text-align: center; width: fit-content; margin: 10px auto;">Tugas 1</div> <p>Peserta mempresentasikan pekerjaan mereka didepan pelatih untuk didiskusikan dan mendapat umpan balik.</p>
<p>1.2 Perencanaan harus mempertimbangkan faktor-faktor berikut ini:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1.2.1 Jenis-jenis tamu 1.2.2 Kebutuhan-kebutuhan khusus tamu 1.2.3 Jumlah peserta tur 1.2.4 Lamanya tur 1.2.5 Jadwal perjalanan khusus 1.2.6 Permintaan-permintaan khusus 1.2.7 Bentuk daftar komentar yang diinginkan 	<p>Pelatih menjelaskan faktor-faktor yang perlu dipertimbangkan didalam perencanaan tur.</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="border: 2px solid black; padding: 5px; text-align: center;">OHT 2</div> <div style="border: 2px solid black; padding: 5px; text-align: center;">HO 3</div> </div>

Keterampilan, pengetahuan serta sikap apa yang saya inginkan untuk dimiliki oleh peserta?	Bagaimana saya akan mengajarkan keterampilan, pengetahuan dan sikap tersebut kepada peserta?
<p>1.2.8 Lokasi tur</p> <p>1.2.9 Iklim</p> <p>1.2.10 Perlengkapan dan sumber-sumber yang diperlukan</p> <p>1.2.11 Pertimbangan-pertimbangan yang berhubungan dengan lingkungan dan budaya.</p> <p>1.2.12 Pertimbangan-pertimbangan bahasa</p> <p>Catatan: Lihat Rencana Isi Untuk :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Deretan Variabel yang memadai ▪ Keterampilan dan Pengetahuan pendukung yang memadai ▪ Aspek-aspek penilaian utama yang memadai. 	<p>Pelatih menyusun tugas 2 untuk dikerjakan oleh para peserta.</p> <div style="border: 2px solid black; padding: 5px; display: inline-block; margin: 10px 0;">Tugas 2</div> <p>Peserta mempresentasikan pekerjaan mereka didepan pelatih untuk didiskusikan dan mendapat umpan balik.</p>
<p>1.3 Tugas-tugas yang diutamakan dan dikerjakan.</p> <p>Catatan: Lihat Rencana Isi Untuk :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Deretan Variabel yang memadai ▪ Keterampilan dan Pengetahuan pendukung yang memadai ▪ Aspek-aspek penilaian utama yang memadai. 	<p>Pelatih menjelaskan pentingnya menempatkan tugas-tugas perencanaan tur dan apa yang telah dilaksanakan sesuai dengan prioritasnya.</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="border: 2px solid black; padding: 5px; display: inline-block; margin: 10px 0;">OHT 3</div> <div style="border: 2px solid black; padding: 5px; display: inline-block; margin: 10px 0;">HO 4</div> </div> <p>Pelatih menyusun tugas 3 untuk dikerjakan oleh para peserta.</p> <div style="border: 2px solid black; padding: 5px; display: inline-block; margin: 10px 0;">Tugas 3</div> <p>Peserta mempresentasikan pekerjaan mereka didepan pelatih untuk didiskusikan dan mendapat umpan balik.</p>
<p>2.1 Tamu dipersilakan mengikuti tur dan diberi penjelasan singkat atas persoalan pada pelaksanaan tur yang meliputi</p>	<p>Pelatih menjelaskan bagaimana menyambut rombongan tamu dan menjelaskan hal-hal yang perlu diberitahukan dan dibutuhkan oleh tamu.</p>

Keterampilan, pengetahuan serta sikap apa yang saya inginkan untuk dimiliki oleh peserta?	Bagaimana saya akan mengajarkan keterampilan, pengetahuan dan sikap tersebut kepada peserta?
<p>2.1.1 Rencana perjalanan wisata yang meliputi rute, jadwal dan penjelasan singkat</p> <p>2.1.2 Prosedur-prosedur keamanan dan kesehatan</p> <p>2.1.3 Aturan-aturan setempat</p> <p>2.1.4 Prosedur tempat khusus</p> <p>2.1.5 Prosedur pemberhentian-pemberhentian tur</p> <p>2.1.6 Beberapa aturan dan tata tertib</p> <p>2.1.7 Pertimbangan-pertimbangan budaya</p> <p>2.1.8 Pertimbangan-pertimbangan lingkungan</p> <p>2.1.9 Adat-adat dan prilaku khusus</p> <p>2.1.10 Tur-tur pilihan</p> <p>Catatan: Lihat Rencana Isi Untuk :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Deretan Variabel yang memadai ▪ Keterampilan dan Pengetahuan pendukung yang memadai ▪ Aspek-aspek penilaian utama yang memadai. 	<p>OHT 4 HO 5</p> <p>Pelatih menyusun tugas 4 untuk dikerjakan oleh para peserta.</p> <p>Tugas 4</p> <p>Peserta mempresentasikan pekerjaan mereka didepan pelatih untuk didiskusikan dan mendapat umpan balik.</p>
<p>3.1 Perjanan wisata yang berjalan lancar dapat dicapai melalui hubungan yang tepat dengan rekan sejawat di industri berikut ini:</p> <p>3.1.1 Masyarakat sekitar</p> <p>3.1.2 Sopir-sopir bis</p>	<p>Pelatih menjelaskan rekan industri mana yang perlu dihubungi yang berkaitan dengan masalah tur tersebut.</p> <p>OHT 5 HO 6</p>

<p>Keterampilan, pengetahuan serta sikap apa yang saya inginkan untuk dimiliki oleh peserta?</p>	<p>Bagaimana saya akan mengajarkan keterampilan, pengetahuan dan sikap tersebut kepada peserta?</p>
<p>3.1.3 Menejer-menejer tur 3.1.4 Pemandu-pemandu lokal 3.1.5 Perusahaan penerbangan 3.1.6 Pelaksana-pelaksana tur 3.1.7 Penyedia produk-produk jasa (hotel, restoran, tempat wisata, lokasi-lokasi penjualan) 3.1.8 Kantor Biro perjalanan wisata Catatan: Lihat Rencana Isi Untuk :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Deretan Variabel yang memadai ▪ Keterampilan dan Pengetahuan pendukung yang memadai ▪ Aspek-aspek penilaian utama yang memadai. 	<p>Pelatih menyusun tugas 5 untuk dikerjakan oleh para peserta.</p> <div style="border: 2px solid black; padding: 5px; text-align: center; width: fit-content; margin: 10px auto;">Tugas 5</div> <p>Peserta mempresentasikan pekerjaan mereka didepan pelatih untuk didiskusikan dan mendapat umpan balik.</p>
<p>3.1 Permintaan dari rekan sejawat ditanggapi dengan tepat dan sungguh-sungguh bila diperlukan.</p> <p>Catatan: Lihat Rencana Isi Untuk :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Deretan Variabel yang memadai ▪ Keterampilan dan Pengetahuan pendukung yang memadai ▪ Aspek-aspek penilaian utama yang memadai. 	<p>Pelatih mejelaskan bahwa industri rekanan bisa membuat permintaan khusus, yang bisa digunakan</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="border: 2px solid black; padding: 5px; text-align: center;">OHT 6</div> <div style="border: 2px solid black; padding: 5px; text-align: center;">HO 7</div> </div> <p>Pelatih menyusun tugas 6 untuk dikerjakan oleh para peserta.</p> <div style="border: 2px solid black; padding: 5px; text-align: center; width: fit-content; margin: 10px auto;">Tugas 6</div> <p>Peserta mempresentasikan pekerjaan mereka didepan pelatih untuk didiskusikan dan mendapat umpan balik.</p>

<p>Keterampilan, pengetahuan serta sikap apa yang saya inginkan untuk dimiliki oleh peserta?</p>	<p>Bagaimana saya akan mengajarkan keterampilan, pengetahuan dan sikap tersebut kepada peserta?</p>
<p>3.2 Bantuan jika diperlukan diminta dengan sopan Catatan: Lihat Rencana Isi Untuk :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Deretan Variabel yang memadai ▪ Keterampilan dan Pengetahuan pendukung yang memadai ▪ Aspek-aspek penilaian utama yang memadai. 	<p>Untuk cadangan, pelatih harus juga menjelaskan bahwa seorang pemandu mempunyai pemesanan-pemesanan yang dibuat dengan rekan industri.</p> <p>OHT 7 HO 8</p> <p>Pelatih menyusun tugas 7 untuk dikerjakan oleh para peserta.</p> <p>Tugas 7</p> <p>Peserta mempresentasikan pekerjaan mereka didepan pelatih untuk didiskusikan dan mendapat umpan balik.</p>
<p>3.3 Membuat kesepakatan mengenai tanggung jawab masing-masing dan kelompok selama tur berlangsung</p> <p>Catatan: Lihat Rencana Isi Untuk :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Deretan Variabel yang memadai ▪ Keterampilan dan Pengetahuan pendukung yang memadai ▪ Aspek-aspek penilaian utama yang memadai. 	<p>Pelatih menjelaskan bahwa seorang pemandu bersama rekan industrinya harus memutuskan sebelumnya siapa yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan tur (tanggung jawab perorangan/bersama).</p> <p>OHT 8 HO 9</p> <p>Pelatih menyusun tugas 8 untuk dikerjakan oleh para peserta.</p> <p>Tugas 8</p> <p>Peserta mempresentasikan pekerjaan mereka didepan pelatih untuk didiskusikan dan mendapat umpan balik.</p>

<p>Keterampilan, pengetahuan serta sikap apa yang saya inginkan untuk dimiliki oleh peserta?</p>	<p>Bagaimana saya akan mengajarkan keterampilan, pengetahuan dan sikap tersebut kepada peserta?</p>
<p>3.4 Membuat konfirmasi-konfirmasi dan pemesanan-pemesanan dengan penyedia jasa lainnya secara akurat dan tepat waktu sebelumnya.</p> <p>Catatan: Lihat Rencana Isi Untuk :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Deretan Variabel yang memadai ▪ Keterampilan dan Pengetahuan pendukung yang memadai ▪ Aspek-aspek penilaian utama yang memadai. 	<p>Pelatih menjelaskan pentingnya membuat pemesanan dan konfirmasi awal sesegera mungkin.</p> <p>OHT 9 HO 10</p> <p>Pelatih menyusun tugas 9 untuk dikerjakan oleh para peserta.</p> <p>Tugas 9</p> <p>Peserta mempresentasikan pekerjaan mereka didepan pelatih untuk didiskusikan dan mendapat umpan balik.</p>
<p>3.5 Memahami dan menerapkan dokumen dari organisasi-organisasi lain secara tepat.</p> <p>Catatan: Lihat Rencana Isi Untuk :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Deretan Variabel yang memadai ▪ Keterampilan dan Pengetahuan pendukung yang memadai ▪ Aspek-aspek penilaian utama yang memadai. 	<p>Pelatih menjelaskan bahwa dokumen-dokumen dari perusahaan lain yang terkait dengan pelaksanaan tur harus secara tepat dimengerti dan diikuti/digunakan.</p> <p>OHT 10 HO 11</p> <p>Pelatih menyusun tugas 10 untuk dikerjakan oleh para peserta.</p> <p>Tugas 10</p> <p>Peserta mempresentasikan pekerjaan mereka didepan pelatih untuk didiskusikan dan mendapat umpan balik.</p>
<p>4.1 Melaksanakan tur sesuai dengan jadwal tur dan seluruh program seperti yang tersusun dalam jadwal perjalanan.</p> <p>Catatan: Lihat Rencana Isi Untuk :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Deretan Variabel yang memadai 	<p>Pelatih menjelaskan pentingnya mengikuti program yang ada di jadwal perjalanan dan penyebab-penyebab penundaan.</p> <p>OHT 11 HO 12</p> <p>Pelatih menyusun tugas 1 untuk dikerjakan oleh para peserta.</p>

<p>Keterampilan, pengetahuan serta sikap apa yang saya inginkan untuk dimiliki oleh peserta?</p>	<p>Bagaimana saya akan mengajarkan keterampilan, pengetahuan dan sikap tersebut kepada peserta?</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Keterampilan dan Pengetahuan pendukung yang memadai ▪ Aspek-aspek penilaian utama yang memadai. 	<div style="border: 2px solid black; padding: 5px; text-align: center; width: fit-content; margin: 0 auto;">Tugas 11</div> <p>Peserta mempresentasikan pekerjaan mereka didepan pelatih untuk didiskusikan dan mendapat umpan balik.</p>
<p>4.2 Memberitahukan pada tamu mengenai perubahan-perubahan jadwal perjalanan yang tidak dapat dihindari dengan cara sopan dan penuh pengertian.</p> <p>Catatan: Lihat Rencana Isi Untuk :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Deretan Variabel yang memadai ▪ Keterampilan dan Pengetahuan pendukung yang memadai ▪ Aspek-aspek penilaian utama yang memadai. 	<p>Pelatih menjelaskan pentingnya pemberitahuan kepada tamu mengenai perubahan-perubahan jadwal perjalanan yang tak bisa di hindari.</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="border: 2px solid black; padding: 5px; text-align: center;">OHT 12</div> <div style="border: 2px solid black; padding: 5px; text-align: center;">HO 13</div> </div> <p>Pelatih menyusun tugas 12 untuk dikerjakan oleh para peserta.</p> <div style="border: 2px solid black; padding: 5px; text-align: center; width: fit-content; margin: 0 auto;">Tugas 12</div> <p>Peserta mempresentasikan pekerjaan mereka didepan pelatih untuk didiskusikan dan mendapat umpan balik.</p>
<p>4.3 Jika diperlukan jadwal perjalanan bisa disusun ulang dengan tepat untuk memenuhi kebutuhan tamu dan memperkecil gangguan terhadap tamu</p> <p>Catatan: Lihat Rencana Isi Untuk :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Deretan Variabel yang memadai ▪ Keterampilan dan Pengetahuan pendukung yang memadai ▪ Aspek-aspek penilaian utama yang memadai. 	<p>Pelatih menjelaskan bagaimana cara mereka ulang jadwal perjalanan dan tetap bisa memenuhi harapan/kebutuhan tamu.</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="border: 2px solid black; padding: 5px; text-align: center;">OHT 13</div> <div style="border: 2px solid black; padding: 5px; text-align: center;">HO 14</div> </div> <p>Pelatih menyusun tugas 13 untuk dikerjakan oleh para peserta.</p> <div style="border: 2px solid black; padding: 5px; text-align: center; width: fit-content; margin: 0 auto;">Tugas 13</div> <p>Peserta mempresentasikan pekerjaan mereka didepan pelatih untuk didiskusikan dan mendapat umpan balik.</p>

<p>Keterampilan, pengetahuan serta sikap apa yang saya inginkan untuk dimiliki oleh peserta?</p>	<p>Bagaimana saya akan mengajarkan keterampilan, pengetahuan dan sikap tersebut kepada peserta?</p>
<p>4.4 Dalam merubah jadwal perjalanan diusahakan agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang telah dibayar oleh tamu.</p> <p>Catatan: Lihat Rencana Isi Untuk :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Deretan Variabel yang memadai ▪ Keterampilan dan Pengetahuan pendukung yang memadai ▪ Aspek-aspek penilaian utama yang memadai. 	<p>Pelatih menjelaskan pentingnya tamu tetap mendapatkan pelayanan sesuai dengan yang mereka bayarkan jika perubahan jadwal diperlukan.</p> <p>OHT 14 HO 15</p> <p>Pelatih menyusun tugas 14 untuk dikerjakan oleh para peserta.</p> <p>Tugas 14</p> <p>Peserta mempresentasikan pekerjaan mereka didepan pelatih untuk didiskusikan dan mendapat umpan balik.</p>
<p>4.5 Memberitahukan kepada rekan-rekan industri dan penyedia-penyedia jasa yang terpengaruh dengan adanya perubahan ini sesuai dengan prosedur perusahaan.</p> <p>4.6 Penyedia produk lain yang terpengaruh dengan adanya penundaan telah diberitahukan dengan tepat.</p> <p>Catatan: Lihat Rencana Isi Untuk :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Deretan Variabel yang memadai ▪ Keterampilan dan Pengetahuan pendukung yang memadai ▪ Aspek-aspek penilaian utama yang memadai. 	<p>Pelatih menjelaskan bagaimana pemberitahuan kepada rekan industri dan penyedia jasa lain dilakukan jika terjadi perubahan jadwal.</p> <p>Pelatih menjelaskan pentingnya pemberitahuan mengenai penundaan kepada penyedia jasa produk lain.</p> <p>OHT 15 HO 16</p> <p>Pelatih menyusun tugas 15 untuk dikerjakan oleh para peserta.</p> <p>Tugas 15</p> <p>Peserta mempresentasikan pekerjaan mereka didepan pelatih untuk didiskusikan dan mendapat umpan balik.</p>
<p>4.7 Jika penundaan jadwal perjalanan terjadi, hubungan harus tetap dilakukan dengan pihak-pihak yang terkait dengan masalah tersebut, tehnik negoisasi digunakan untuk</p>	<p>Pelatih menjelaskan jika terjadi penundaan perlunya menjaga hubungan komunikasi dengan rekan industri terkait yang bisa mengatasi masalah tersebut.</p>

<p>Keterampilan, pengetahuan serta sikap apa yang saya inginkan untuk dimiliki oleh peserta?</p>	<p>Bagaimana saya akan mengajarkan keterampilan, pengetahuan dan sikap tersebut kepada peserta?</p>
<p>memperkecil penundaan waktu dan pengaruh negatif terhadap tamu</p> <p>Catatan: Lihat Rencana Isi Untuk :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Deretan Variabel yang memadai ▪ Keterampilan dan Pengetahuan pendukung yang memadai ▪ Aspek-aspek penilaian utama yang memadai. 	<p>OHT 16 HO 17</p> <p>Pelatih menyusun tugas 1 untuk dikerjakan oleh para peserta.</p> <p>Tugas 16</p> <p>Peserta mempresentasikan pekerjaan mereka didepan pelatih untuk didiskusikan dan mendapat umpan balik.</p>
<p>4.8 Tamu diberitahukan alasan-alasan penundaan dan langkah-langkah yang sedang diambil untuk mengatasinya dengan benar .</p> <p>Catatan: Lihat Rencana Isi Untuk :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Deretan Variabel yang memadai ▪ Keterampilan dan Pengetahuan pendukung yang memadai ▪ Aspek-aspek penilaian utama yang memadai. 	<p>Pelatih menjelaskan pentingnya pemberitahuan kepada tamu mengenai alasan-alasan penundaan dan langkah-langkah penyelesaian yang sedang dilaksanakan.</p> <p>OHT 17 HO 18</p> <p>Pelatih menyusun tugas 17 untuk dikerjakan oleh para peserta.</p> <p>Tugas 17</p> <p>Peserta mempresentasikan pekerjaan mereka didepan pelatih untuk didiskusikan dan mendapat umpan balik.</p>
<p>5.1 Memberikan informasi dan bantuan demi kenyamanan dan kepuasan tamu selama perjalanan, informasi tersebut antara lain mengenai:</p> <p>5.1.1 Even-even dan kegiatan setempat</p> <p>5.1.2 Kegiatan-kegiatan pilihan pada waktu senggang</p>	<p>Pelatih menjelaskan pentingnya mempersiapkan informasi tambahan kepada tamu dan jenis-jenis informasi yang bisa digunakan.</p> <p>OHT 18 HO 19</p> <p>Pelatih menyusun tugas 18 untuk dikerjakan oleh para peserta.</p>

<p>Keterampilan, pengetahuan serta sikap apa yang saya inginkan untuk dimiliki oleh peserta?</p>	<p>Bagaimana saya akan mengajarkan keterampilan, pengetahuan dan sikap tersebut kepada peserta?</p>
<p>5.1.3 Petunjukpetunjuk umum 5.1.4 Fasilitas-fasilitas setempat</p> <p>Catatan: Lihat Rencana Isi Untuk :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Deretan Variabel yang memadai ▪ Keterampilan dan Pengetahuan pendukung yang memadai ▪ Aspek-aspek penilaian utama yang memadai. 	<div style="border: 2px solid black; padding: 5px; text-align: center; width: fit-content; margin: 0 auto;">Tugas 18</div> <p>Peserta mempresentasikan pekerjaan mereka didepan pelatih untuk didiskusikan dan mendapat umpan balik.</p>
<p>6.1 Jika kejadian yang tidak diharapkan terjadi, rencana cadangan harus segera dilakukan tanpa penundaan.</p> <p>Catatan: Lihat Rencana Isi Untuk :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Deretan Variabel yang memadai ▪ Keterampilan dan Pengetahuan pendukung yang memadai ▪ Aspek-aspek penilaian utama yang memadai. 	<p>Pelatih menjelaskan pentingnya rencana cadangan di dalam perencanaan perjalanan.</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="border: 2px solid black; padding: 5px; text-align: center;">OHT 19</div> <div style="border: 2px solid black; padding: 5px; text-align: center;">HO 20</div> </div> <p>Pelatih menyusun tugas 19 untuk dikerjakan oleh para peserta.</p> <div style="border: 2px solid black; padding: 5px; text-align: center; width: fit-content; margin: 0 auto;">Tugas 19</div> <p>Peserta mempresentasikan pekerjaan mereka didepan pelatih untuk didiskusikan dan mendapat umpan balik.</p>
<p>6.2 Situasi segera dikendalikan dan tindakan yang tepat segera diambil.</p> <p>Catatan: Lihat Rencana Isi Untuk :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Deretan Variabel yang memadai ▪ Keterampilan dan Pengetahuan pendukung yang memadai ▪ Aspek-aspek penilaian utama yang memadai. 	<p>Pelatih menjelaskan jenis-jenis kejadian yang tidak terduga yang bisa terjadi dan tindakan apa yang bisa diambil.</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="border: 2px solid black; padding: 5px; text-align: center;">OHT 20</div> <div style="border: 2px solid black; padding: 5px; text-align: center;">HO 21</div> </div> <p>Pelatih menyusun tugas 20 untuk dikerjakan oleh para peserta.</p> <div style="border: 2px solid black; padding: 5px; text-align: center; width: fit-content; margin: 0 auto;">Tugas 20</div>

<p>Keterampilan, pengetahuan serta sikap apa yang saya inginkan untuk dimiliki oleh peserta?</p>	<p>Bagaimana saya akan mengajarkan keterampilan, pengetahuan dan sikap tersebut kepada peserta?</p>
	<p>Peserta mempresentasikan pekerjaan mereka didepan pelatih untuk didiskusikan dan mendapat umpan balik.</p>
<p>6.3 Dalam kasus kecelakaan yang mengancam keselamatan tamu dan rekan kerja lainnya maka prosedur-prosedur perusahaan harus diikuti dengan benar.</p> <p>Catatan: Lihat Rencana Isi Untuk :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Deretan Variabel yang memadai ▪ Keterampilan dan Pengetahuan pendukung yang memadai ▪ Aspek-aspek penilaian utama yang memadai. 	<p>Pelatih menjelaskan prosedur-prosedur yang tepat untuk mengatasi terjadinya kecelakaan atau masalah-masalah yang berhubungan dengan keselamatan.</p> <p>OHT 21 HO 22</p> <p>Pelatih menyusun tugas 21 untuk dikerjakan oleh para peserta.</p> <p>Tugas 21</p> <p>Peserta mempresentasikan pekerjaan mereka didepan pelatih untuk didiskusikan dan mendapat umpan balik.</p>
<p>6.4 Sumber-sumber bantuan dikenali dan dimanfaatkan dengan benar</p> <p>Catatan: Lihat Rencana Isi Untuk :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Deretan Variabel yang memadai ▪ Keterampilan dan Pengetahuan pendukung yang memadai ▪ Aspek-aspek penilaian utama yang memadai. 	<p>Pelatih menjelaskan sumber-sumber bantuan atau organisasi-organisasi yang ada dan bisa membantu.</p> <p>OHT 22 HO 23</p> <p>Pelatih menyusun tugas 22 untuk dikerjakan oleh para peserta.</p> <p>Tugas 22</p> <p>Peserta mempresentasikan pekerjaan mereka didepan pelatih untuk didiskusikan dan mendapat umpan balik.</p>
<p>6.5 Acara tur dirubah dengan mempertimbangkan dampaknya terhadap kepuasan tamu.</p> <p>Catatan: Lihat Rencana Isi Untuk :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Deretan Variabel yang memadai 	<p>Pelatih menjelaskan bagaimana kejadian-kejadian tertentu bisa berpengaruh terhadap tur dan perubahan-perubahan apa yang bisa dilakukan dan tepat demi menjaga kesenangan tamu.</p>

<p>Keterampilan, pengetahuan serta sikap apa yang saya inginkan untuk dimiliki oleh peserta?</p>	<p>Bagaimana saya akan mengajarkan keterampilan, pengetahuan dan sikap tersebut kepada peserta?</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Keterampilan dan Pengetahuan pendukung yang memadai ▪ Aspek-aspek penilaian utama yang memadai. 	<p>OHT 23 HO 24</p> <p>Pelatih menyusun tugas 23 untuk dikerjakan oleh para peserta.</p> <p>Tugas 23</p> <p>Peserta mempresentasikan pekerjaan mereka didepan pelatih untuk didiskusikan dan mendapat umpan balik.</p>
<p>7.1 Laporan tur yang benar dan lengkap disiapkan sesuai dengan panduan/aturan perusahaan.</p> <p>Catatan: Lihat Rencana Isi Untuk :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Deretan Variabel yang memadai ▪ Keterampilan dan Pengetahuan pendukung yang memadai ▪ Aspek-aspek penilaian utama yang memadai. 	<p>Pelatih menjelaskan informasi-nformasi apa yang harus diberikan dalam sebuah laporan tur.</p> <p>OHT 24 HO 25</p> <p>Pelatih menyusun tugas 24 untuk dikerjakan oleh para peserta.</p> <p>Tugas 24</p> <p>Peserta mempresentasikan pekerjaan mereka didepan pelatih untuk didiskusikan dan mendapat umpan balik.</p>
<p>7.2 Komentar-komentar dan umpan balik dari tamu dilaporkan dengan benar dan akurat kepada perusahaan.</p> <p>Catatan: Lihat Rencana Isi Untuk :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Deretan Variabel yang memadai ▪ Keterampilan dan Pengetahuan pendukung yang memadai ▪ Aspek-aspek penilaian utama yang memadai. 	<p>Pelatih menjelaskan bagaimana cara mendapatkan umpan balik dari tamu mengenai tur tersebut.</p> <p>OHT 25 HO 26</p> <p>Pelatih menyusun tugas 25 untuk dikerjakan oleh para peserta.</p> <p>Tugas 25</p>

Keterampilan, pengetahuan serta sikap apa yang saya inginkan untuk dimiliki oleh peserta?	Bagaimana saya akan mengajarkan keterampilan, pengetahuan dan sikap tersebut kepada peserta?
	Peserta mempresentasikan pekerjaan mereka didepan pelatih untuk didiskusikan dan mendapat umpan balik.
<p>7.3 Informasi dan umpan balik dari tamu demi peningkatan pelayanan yang akan datang harus diberikan kepada perusahaan.</p> <p>Catatan: Lihat Rencana Isi Untuk :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Deretan Variabel yang memadai ▪ Keterampilan dan Pengetahuan pendukung yang memadai ▪ Aspek-aspek penilaian utama yang memadai. 	<p>Pelatih menjelaskan jenis-jenis umpan balik dari tamu yang bisa digunakan sebagai masukan bagi perencanaan tur yang akan datang.</p> <p>OHT 26 HO 27</p> <p>Pelatih menyusun tugas 26 untuk dikerjakan oleh para peserta.</p> <p>Tugas 26</p> <p>Peserta mempresentasikan pekerjaan mereka didepan pelatih untuk didiskusikan dan mendapat umpan balik.</p>

C Materi Penunjang Guru

(Transparansi dan lembaran untuk siswa)



Lembar penilaian untuk siswa

(ketrampilan dan pengetahuan yang harus dikuasai)

Mengkoordinasikan dan Mengoperasikan Tur

Nama siswa:

Grup:

- 1 Kemampuan untuk merencanakan sebuah tur yang sesuai dengan permintaan tamu.
- 2 Kemampuan untuk memberitahukan kepada tamu mengenai aspek sehari-hari dari sebuah tur.
- 3 Membuat pengaturan dengan penyedia jasa lain yang terlibat dalam sebuah tur.
- 4 Melaksanakan tur dan bertanggung jawab terhadap perubahan jadwal perjalanan jika diperlukan.
- 5 Menyiapkan informasi dan bantuan yang menjamin kenyamanan dan keselamatan dari sebuah tur.
- 6 Menyiapkan laporan lengkap mengenai sebuah tur.

Merencanakan sebuah Tur

Apakah yang dimaksud dengan seorang Pelaksana Tur?

Definisi:

Suatu Usaha yang mengatur dan melaksanakan tur berdasarkan pada produk-produk dan jasa-jasa yang “dipaketkan” dari penyedia-penyedia jasa seperti Transportasi, penginapan.

Jenis-jenisnya antara lain:

- **Lokal contoh penjelajahan sungai, tur lokal.**
- **Inbound seperti transfer-transfer dari dan ke Bandara dan tur-tur untuk wisatawan yang datang dari luar negeri.**

Merencanakan Sebuah Tur

Faktor-faktor yang perlu dipertimbangkan di dalam perencanaan tur meliputi:

- **Jenis-jenis tamu (misalnya tamu keluarga, tamu perorangan, tamu kaya)**
- **Kebutuhan-kebutuhan tamu (misalnya jenis penginapan, makanan-makanan)**
- **Besarnya rombongan**
- **Lamanya tur**
- **Jadwal perjalanan khusus yang diminta (misalnya tempat-tempat ibadah, kegiatan-kegiatan petualangan)**
- **Permintaan-permintaan lainnya (jenis penginapan)**
- **Model komentar yang diminta (ketertarikan khusus terhadap sejarah, budaya)**
- **Lokasi tur (kota, pedesaan)**
- **Iklim/cuaca yang diharapkan**
- **Perlengkapan dan sumber-sumber yang dibutuhkan**
- **Pertimbangan-pertimbangan lingkungan dan budaya**
- **Kebutuhan-kebutuhan bahasa**
- **Jenis transportasi yang digunakan.**

Merencanakan sebuah Tur

Tugas-tugasnya meliputi:

- **Pemesanan dengan para penyedia jasa**
- **Mendapatkan ijin-ijin khusus (jika diperlukan)**
- **Memastikan jadwal perjalanan sudah layak**
- **Menyiapkan komentar yang tepat**
- **Menyiapkan daftar lengkap dari para penyedia jasa yang dipergunakan dalam tur tersebut.**
- **Memastikan semua perlengkapan dalam kondisi bisa dipakai.**
- **Mempersiapkan dokumentasi seperti daftar nama penumpang dan kamar, vocher, format-format laporan.**

Memberikan Pengarahan kepada Tamu

Pengarahan kepada tamu mencakup:

- Tanda-tanda penyambutan
- Perkenalan diri

Topik-topik pengarahan meliputi:

- Kemana mereka akan pergi
- Jalan yang akan mereka lalui
- Kapan mereka akan tiba disana.
- Apa yang akan mereka lihat (jelaskan)
- Dimana mereka akan tinggal atau makan (jika telah ditentukan)
- Prosedur-prosedur kesehatan dan keselamatan
- Aturan dalam rombongan seperti keterlambatan
- Aturan-aturan setempat
- Prosedur-prosedur ditempat pemberhentian
- Adat istiadat dan perilaku khusus daerah setempat
- Faktor-faktor budaya dan lingkungan
- Tur-tur pilihan

Hubungan dengan Rekan Kerja

Rekan-rekan Industri yang bisa dihubungi antara lain:

- **Masyarakat sekitar**
- **Sopir bis atau pendamping**
- **Menejer tur**
- **Guide lokal**
- **Karyawan penerbangan**
- **Pelaksana-pelaksana tur**
- **Penyedia-peyedia produk lain (hotel, tempat-tempat wisata dll.)**
- **Penguasa pengaturan di darat (jika ada)**
- **Karyawan perusahaan biro perjalanan**

Hubungan sangat penting dilakukan sebelum dan selama tur

Hubungan dengan Rekan Kerja

Rekan-rekan industri diperlukan dalam hal:

- **Meperbaharui daftar nama penumpang**
- **Perubahan kecil dalam jadwal perjalanan**
- **Menunda atau memajukan satu kunjungan atau pemesanan**
- **Perubahan di dalam hal keberadaan produk penyedia-penyedia jasa seperti hotel ditutup untuk perbaikan.**
- **Penjadwalan ulang pemesanan**
- **Perubahan perlengkapan dikarenakan oleh kerusakan seperti penggantian bis**

Hubungan dengan Rekan Kerja

Bantuan juga bisa berasal dari rekan kerja industri

Contoh:

- **Perubahan-perubahan disebabkan oleh penundaan**
- **Penambahan jumlah penumpang**
- **Perubahan-perubahan dikarenakan oleh perubahan-perubahan kecil dalam jadwal perjalanan**
- **Perubahan dikarenakan oleh keinginan/kebutuhan penumpang meminta untuk memasukkan program baru**
- **Perubahan-perubahan yang disebabkan oleh kondisi kesehatan dan keselamatan penumpang pada saat tur sedang berlangsung seperti bencana alam**

Hubungan dengan Rekan Kerja

Sebelum tur dilaksanakan maka kita harus mengetahui siapa yang bertanggung jawab untuk melaksanakan tugas-tugas – pimpinan rombongan, menejer perusahaan dan rekan-rekan industri yang lain.

Contoh siapa yang:

- **Mengkonfirmasi pemesanan-pemesanan selanjutnya?**
- **Menghitung jumlah penumpang pada setiap pemberhentian?**
- **Memutuskan lamanya pemberhentian untuk minum teh di pagi hari?**
- **Memperingatkan penumpang yang terlambat, atau bersikap yang kurang baik?**
- **Memutuskan bagaimana menangani seorang penumpang yang sakit parah selama tur?**

Hubungan dengan Rekan Kerja

Penting sekali bagi kita untuk membuat pemesanan-pemesanan dan konfirmasi sebelumnya dikarenakan penyedia jasa bisa saja memberikan produk dan pelayanan mereka kepada orang lain jika anda tidak pernah menghubungi mereka lagi.

Pentingnya dilakukan konfirmasi:

- **Sebelum keberangkatan (selama perencanaan)**
- **Selama tur**

Ini bisa dilakukan dengan melakukan Telpon, fax, E-mail dan dilakukan minimal 48 jam sebelum kedatangan anda.

Informasi yang diberikan terdiri dari:

- **Nama anda atau perusahaan anda**
- **Jumlah/nama rombongan**
- **Keterangan-keterangan mengenai pemesanan seperti jumlah tempat duduk, kamar**
- **Jika ada perubahan-perubahan yang diperlukan**
- **Permintaan-permintaan khusus**

Hubungan dengan Rekan Kerja

Dokumen-dokumen dari organisasi lain bisa berupa:

- **Tiket-tiket**
- **Voucher-voucher**
- **Bukti pembayaran/penggantian**
- **Daftar-daftar**
- **Brosur-brosur**
- **Formulir-formulir ijin**
- **Dokumen-dokumen perjalanan seperti visa**
- **Pamphlet informasi**
- **Data-data pemesanan atau rekapitulasi**
- **Memo, fax mengenai masalah-masalah aktual, perubahan-perubahan terhadap pengaturan dll.**

Mengatur Jadwal Perjalanan

Jadwal perjalanan harus diikuti seperti yang terjadwal termasuk di dalamnya segala kegiatan yang tercantum dalam brosur.

Jadwal perjalanan memaparkan hal-hal berikut:

- Tanggal dan hari perjalanan
- Penginapan sehari-hari (jika ada)
- Pemberhentian (belanja, makan siang, istirahat)
- Kunjungan ketempat-tempat wisata
- Tempat-tempat yang dilewati
- Pelayanan-pelayanan lain yang telah dipesan dan dikonfirmasi

Perubahan hanya bisa terjadi jika ada penundaan.

Jenis penundaan antara lain:

- Bisa dihindari seperti membuat tamu tepat waktu
- Tidak bisa dihindari seperti kejadian tidak terduga (kerusakan, sakit)

Ingat:

- Tetap tenang
- Kuasai keadaan
- Berfikir jernih
- Bertindak logis

Biasanya Masalah akan diselesaikan .

Mengatur Jadwal Perjalanan

Pemberitahuan kepada tamu mengenai perubahan-perubahan yang tidak bisa dihindari meliputi:

- **Menjelaskan mengapa perubahan diperlukan**
- **Sabar dan peka dalam mengatasi perasaan tidak puas dan kecewa tamu.**
- **Menjelaskan perubahan-perubahan tersebut secara rinci dan pengaruhnya terhadap kelanjutan tur tersebut**
- **Mendengarkan umpan balik dari tamu-tamu karena mungkin mereka punya beberapa pendapat yang baik**
- **Ingatlah bahwa orang ingin tahu apa yang terjadi. Karena mereka mungkin telah membayar mahal dan memilih tur ini karena melihat program-program khusus yang ditawarkan dan sekarang harus dirubah.**

Mengatur Jadwal Perjalanan

Perubahan-perubahan jadwal perjalanan diperlukan.

Ini bisa disebabkan oleh:

- Perubahan keadaan cuaca seperti cyclone
- Penyedia jasa lain tidak datang seperti sopir tidak datang
- Masalah-masalah mesin
- Kerusakan-kerusakan atau keributan umum
- Penutupan jalan seperti banjir.

Untuk memperkecil gangguan kita perlu:

- **Mempunyai nomer-nomer telpon penting seperti penanganan keadaan darurat, kantor pusat.**
- **Mempunyai peta jalanan yang lengkap**
- **Membawa daftar penginapan dan penyedia jasa angkutan cadangan**

Mengatur Jadwal Perjalanan

Jika perubahan-perubahan terjadi kita harus tetap memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang telah dibayar oleh tamu.

Hal-hal penting yang harus dipertimbangkan antara lain:

- **Perubahan tidak berarti standar pelayanan menjadi turun**
- **Penginapan, tur, makan dll. Harus tetap sama dengan produk atau jasa sebelumnya**
- **Beritahukan pada tamu bila perlu ikutsertakan mereka dalam merencanakan perubahan tersebut**
- **Jika anda mendapatkan kesulitan-kesulitan, jelaskan keadaannya kepada tamu karena mereka akan menjadi lebih pengertian dan sabar.**

Mengatur Jadwal Perjalanan

Kita perlu memberitahukan kepada rekan industri serta penyedia jasa yang lain mengenai perubahan-perubahan tersebut secara tepat.

Kita juga perlu mengikuti prosedur-prosedur perusahaan.

Ini mencakup antara lain:

- **Menghubungi kantor pusat sebelum memberitahukan kepada penyedia jasa yang lain.**
- **Melaporkan kepada orang-orang tertentu di kantor untuk mendapatkan persetujuan terhadap perubahan-perubahan tersebut seperti menejer-menejer**
- **Memberitahukan kepada perusahaan secara berkala apabila terjadi perubahan keadaan**
- **Penyebab masalah-masalah tersebut dan usulan perubahan dilaporkan sedini mungkin.**
- **Kebijakan yang diberikan secara lisan harus dijadikan dokumentasi tertulis.**

Mengatur Jadwal Perjalanan

Komunikasi dengan rekan-rekan kerja lain untuk mengatasi masalah harus terus dilakukan secara terbuka.

Hal-hal yang perlu diingat:

- **Sopan dan ramah**
- **Sabar dan berikan kesempatan kepada mereka untuk menemukan solusi atau menyelesaikan masalah tersebut**
- **Jangan mencampuri pekerjaan mereka kecuali anda diminta pertolongan**
- **Menggunakan komunikasi dengan rekan kerja untuk memberitahukan kepada tamu mengenai hasil pekerjaan mereka dan mengatur rencana kegiatan lain untuk mengisi waktu.**

Ini bisa membantu memperkecil waktu penundaan dan kekecewaan tamu.

Mengatur Jadwal Perjalanan

Komunikasi yang dilakukan terus-menerus dengan tamu akan membantu untuk memperkecil dampak negatif dari penundaan

Kurangnya informasi



- **Kebingungan**
- **Desas-desus**
- **Ketidakpastian**



- **Ketidaksenangan**
- **Ketidakramahan**
- **Tidak ada kerjasama**



Keluhan-keluhan

Adanya informasi



- **Diberitahu**
- **Mengetahui**
- **Kepastian**



- **Penerimaan**
- **Pengertian**
- **kerjasama**



Kepuasan

Mengatur Jadwal Perjalanan

Pemberian Informasi Tambahan Akan Membantu Untuk Meningkatkan Kesenangan dan Kepuasan Atas Perjalanan Wisata

Informasi tambahan tersebut dapat meliputi:

- **Even-even dan kegiatan setempat
Seperti Festival-festival, Olahraga petualangan, Pertunjukan-pertunjukan budaya**
- **Kegiatan-kegiatan pada waktu luang
Seperti Berbelanja, Makan malam di luar, nonton teater**
- **Petunjuk-petunjuk umum mengenai lokasi seperti jalan ke masjid setempat**
- **Fasilitas-fasilitas setempat
Seperti pusat perbelanjaan terdekat, lapangan-lapangan olahraga.**

Menangani kejadian-kejadian yang tidak terduga

Rencana cadangan harus dimasukkan kedalam rencana-rencana persiapan tur.

Prosedur-prosedur atau kegiatan-kegiatan alternatif yang kita akan ikuti jika terjadi hal-hal yang tidak terduga dan menyebabkan terjadinya perubahan dari rencana asli.

Contoh:

- Salah satu jalan utama terkena banjir atau tertutup oleh tanah longsor. Rencana-rencana alternatif yang bisa dipakai antara lain:
 - Menggunakan jalan yang lain
 - Menunda keberangkatan
 - Menggunakan jenis transportasi lain

Menangani kejadian-kejadian yang tidak terduga

Rangkaian-rangkaian tindakan yang diambil harus mengikuti langkah-langkah berikut:

- **Mengutamakan tamu**
- **Tetap tenang**
- **Menguasai keadaan – gunakan perasaanmu dan pengalaman-pengalaman hidupmu.**
- **Mengikuti prosedur-prosedur perusahaan**
- **Terapkan rencana-rencana cadangan**
- **Komunikasikan perubahan-perubahan tersebut dengan:**
 - **Tamu**
 - **Kantor pusat**
 - **Penyedia-penyedia produk jasa lain**
 - **Orang-orang lain yang terkait**

Seperti polisi, orang-orang dari bagian pelayanan gangguan.

Menangani kejadian-kejadian yang tidak terduga

Prosedur-prosedur perusahaan dalam menangani keselamatan atau kecelakaan harus diikuti.

Hal-hal yang bisa terjadi:

- Luka parah
- Sakit parah
- Tamu meninggal

Hal-hal yang perlu diperhatikan:

- Tetap tenang, kuasai keadaan, periksa bahaya
- Lakukan pertolongan pertama bila mungkin
- Mencari bantuan
- Meyakinkan tamu-tamu
- Meneruskan pengaturan situasi dan rombongan
- Menggunakan rencana cadangan pada tempatnya
- Memberitahukan kepada pihak-pihak yang berwenang, perusahaan anda, penyedia-penyedia produk jasa lain.
- Lakukan pemberitahuan secara terus menerus kepada tamu.

Menangani kejadian-kejadian yang tidak terduga

Sumber-sumber bantuan terdiri dari:

- **Tamu-tamu yang lain**
- **Masyarakat sekitar**
- **Para ahli seperti dokter-dokter, perawat-perawat.**

Ingatlah:

- **Ketika bantuan dari para ahli telah tiba, pusatkan perhatian pada anggota rombongan yang lain dan keselamatan mereka.**
- **Kembali laksanakan tugas-tugas kepemimpinan sehingga perjalanan segera kembali seperti semula.**

Menangani kejadian-kejadian yang tidak terduga

Penggantian suatu tur untuk tetap menjaga kesenangan tamu dan harus tetap memperhatikan:

- **Memperpanjang tur tersebut tanpa membebankan biaya tambahan kepada tamu.**
- **Memberikan hadiah khusus kepada setiap tamu.**
- **Perusahaan membayarkan tamu:**
 - **Makan di luar**
 - **Mengunjungi tempat wisata khusus**
 - **Meng-Upgrade hotel mereka**
 - **Merubah metode pengangkutan**
- **Perusahaan mengembalikan beberapa biaya tur pada tamu atau menawarkan diskon khusus untuk pemesanan-pemesanan tur yang akan datang.**

Tanya Jawab

Laporan-laporan tur akan meliputi informasi sebagai berikut:

- **Peristiwa-peristiwa atau kecelakaan-kecelakaan yang terjadi selama tur**
- **Masalah-masalah yang ditemukan**
- **Bagaimana menangani masalah-masalah**
- **Hubungan yang dibuat dengan karyawan dari penyedia produk jasa lain selama tur misalnya jika terjadi kesulitan-kesulitan**
- **Jika ada produk-produk, pelayanan-pelayanan, fasilitas-fasilitas dan tempat-tempat wisata yang baru.**
- **Nama-nama karyawan baru (jabatan mereka) yang ditemukan selama tur**
- **Informasi pokok mengenai tur termasuk jumlah/nama tanggal-tanggal perjalanan**

Tanya Jawab

Tanya Jawab perlu dilakukan supaya umpan balik dari tamu dapat dilaporkan kembali ke perusahaan dengan tepat dan benar.

Hal tersebut dapat diperoleh dengan:

- Daftar pertanyaan
- Perbincangan dengan tamu
- Surat atau e-mail ke perusahaan.

Komentar bisa mengenai:

- Tur
- Pemandu
- Produk-produk atau pelayanan yang diberikan oleh penyedia produk jasa lain.

Komentar bisa berupa:

- Komentar positif misalnya pujian pada pemandu
- Komentar negatif misalnya keluhan tentang pemandu
- Rekomendasi untuk masa yang akan datang

Tanya Jawab

Umpan balik dari tamu bisa digunakan untuk perencanaan tur yang lebih baik dimasa yang akan datang

Masalah-masalah yang timbul antara lain:

- **Tur**
 - **Apakah terlalu lama atau terlalu singkat?**
 - **Apakah programnya terlalu padat?**
 - **Apakah perlu diberi waktu tambahan untuk berkeliling?**
- **Penampilan pemandu:**
 - **Pengetahuan tentang wilayah sekitar dan daerah wisata**
 - **Tehnik-tehnik pemberian komentar**
 - **Kepribadian misalnya keramahmataman**
 - **Efisiensi**
- **Mutu produk, fasilitas dan pelayanan dari penyedia jasa lain. Seperti:**
 - **Makanan**
 - **Penginapan**
 - **Perlengkapan transportasi**

Tugas 1

Pelaksanaan tur direncanakan berkenaan dengan penjelasan singkat atau dokumentasi dari pelaksana tur

Anda sedang meneliti peraturan dari para pelaksana tur di daerah anda.

Kunjungi beberapa pelaksana tur dan siapkan sebuah laporan yang menjelaskan jenis-jenis pekerjaan yang mereka lakukan.

Diskusikanlah temuan-temuan anda dengan para peserta lain dan bandingkan temuan-temuan anda tersebut.

Tugas 2

Perencanaan harus mempertimbangkan faktor-faktor berikut ini:

Jenis-jenis tamu

- **Kebutuhan-kebutuhan khusus tamu**
- **Besarnya rombongan tur**
- **Lamanya tur**
- **Jadwal perjalanan khusus yang diminta**
- **Permintaan-permintaan khusus**
- **Model komentar yang diperlukan**
- **Lokasi tur**
- **Iklm**
- **Perlengkapan dan sumber-sumber yang dibutuhkan**
- **Pertimbangan-pertimbangan budaya dan lingkungan**
- **Pertimbangan-pertimbangan bahasa**

Perusahaan anda sedang memulai sebuah usaha baru di bidang inbound tur yang mengkhususkan penanganan rombongan wisata dari China, Jepang, dan America. Rombongan akan melakukan perjalanan keliling Indonesia.

Bagilah para peserta menjadi tiga kelompok, masing-masing kelompok akan menangani satu rombongan tamu.

Siapkanlah sebuah daftar isian untuk faktor-faktor perencanaan yang akan dipakai dalam merencanakan tur bagi masing-masing kelompok. Bandingkan dan diskusikan daftar isian anda dengan peserta lain.

Tugas 3

Tugas-tugas yang diutamakan dan dikerjakan.

Ambillah daftar anda dan tulislah hal-hal yang akan anda kerjakan sesuai dengan urutan prioritasnya. Berilah tanda-tanda prioritas masing-masing yang menyatakan apakah tugas tersebut harus dilaksanakan saat itu juga, segera, atau belakangan di dalam proses pelaksanaannya.

Diskusikanlah jawaban-jawaban anda dengan peserta lain dan telitilah apakah daftar anda ada yang perlu dirubah.

Tugas 4

Tamu dipersilakan mengikuti tur dan diberi penjelasan singkat mengenai pelaksanaan tur yang meliputi

- **Rencana perjalanan yang meliputi rute, jadwal dan penjelasan singkat mengenai tur**
- **Prosedur-prosedur kesehatan dan keselamatan**
- **Peraturan-peraturan setempat**
- **Prosedur-prosedur ditempat-tempat khusus**
- **Prosedur-prosedur ditempat pemberhentian tur**
- **Aturan dan tata tertib rombongan**
- **Pertimbangan-pertimbangan budaya**
- **Pertimbangan-pertimbangan lingkungan**
- **Adat istiadat tertentu atau prilaku-prilaku khusus**
- **Tur-tur pilihan**

Siapkanlah selembar kertas catatan mengenai apa yang akan dijelaskan kepada tamu dalam rangka menyambut rombongan wisatawan anda.

Pastikan anda telah memasukkan informasi-informasi mengenai hal-hal yang mereka perlu ketahui dan patuhi dengan bermain peran.

Tugas 5

Perjalanan wisata yang berjalan lancar dapat dicapai melalui hubungan yang tepat dengan rekan sejawat di industri berikut ini:

- **Masyarakat sekitar**
- **Sopir-sopir bis**
- **Menejer-menejer tur**
- **Pemandu lokal**
- **Perusahaan penerbangan**
- **Pelaksana-pelaksana tur**
- **Penyedia-penyedia produk jasa lain (hotel, restoran, tempat-tempat wisata, tempat-tempat penjualan barang)**
- **Kantor Biro Perjalanan Wisata**

Siapkanlah contoh dari tipe orang – orang yang anda harus ajak kerjasama selama tur.

Untuk bagian tur di daerah anda, buatlah daftar ini serealistik mungkin dan mencakup data lengkap mereka

Tugas 6

Permintaan dari rekan sejawat ditanggapi dengan tepat dan sungguh-sungguh bila diperlukan.

Permainan peran

Seorang sopir bis yang akan anda pakai untuk perjalanan keliling kota menelpon anda dan berkata bahwa dia tidak bisa dipakai selama 3-4 jam lagi, bisakah anda menunda tur tersebut sampai siang.

Tugas 7

Bantuan jika diperlukan diminta dengan sopan

Permainan peran

Tur anda tidak bisa dihindari dari penundaan karena jalanan yang banjir. Anda harus menghubungi hotel dan menginformasikan mereka bahwa anda akan terlambat tiba satu hari dari jadwal dan mintalah pemesanan anda diperpanjang.

Tugas 8

Membuat kesepakatan mengenai tanggung jawab masing-masing dan kelompok selama tur berlangsung

Susunlah daftar tugas yang perlu dilaksanakan selama tur.

Jelaskan secara rinci siapa yang akan bertanggung jawab untuk melaksanakan masing-masing tugas tersebut.

Diskusikan dengan peserta lain dan buatlah perubahan-perubahan jika dirasa perlu.

Tugas 9

Membuat konfirmasi-konfirmasi dan pemesanan-pemesanan sebelumnya dengan penyedia jasa lainnya secara akurat dan tepat waktu

Permainan Peran

Anggaplah bahwa tur sedang berlangsung dan anda perlu mengkonfirmasi lagi beberapa pemesanan dengan hotel.

Tugas 10

Memahami dan menerapkan dokumen dari organisasi-organisasi lain secara tepat.

Anda menerima telpon dari perusahaan anda yang menyatakan bahwa perusahaan penerbangan dan hotel yang dipakai oleh rombongan tur anda mengirimkan fax dengan beberapa perubahan terhadap pemesanan pesawat dan hotel anda.

Tulislah keterangan rinci mengenai fax tersebut dan gunakan informasi tersebut untuk melakukan permainan peran dengan para peserta lainnya yang berperan sebagai anggota rombongan.

Tugas 11

Melaksanakan tur sesuai dengan jadwal tur dan seluruh program seperti yang tersusun dalam jadwal perjalanan.

Siapkanlah jadwal perjalanan yang mencakup seluruh ciri-ciri umum. susunlah dengan menggunakan format berikut ini:

Hari/tanggal	Keterangan (travel, penginapan, tempat wisata yang dikunjungi, dll)

Bandingkan presentasi anda dengan 2 orang peserta lainnya dan diskusikanlah perbedaan-perbedaannya.

Tugas 12

Memberitahukan pada tamu mengenai perubahan-perubahan jadwal perjalanan yang tidak dapat dihindari dengan cara sopan dan penuh pengertian.

Permainan peran.

Anda harus memberitahukan kepada tamu-tamu anda mengenai perubahan jadwal perjalanan yang tidak bisa dihindari. Buatlah perubahan dan siapkan beberapa catatan yang akan anda gunakan dalam bermain peran untuk memberitahukan tamu anda.

Tugas 13

Jika diperlukan jadwal perjalanan bisa disusun ulang dengan tepat untuk memenuhi kebutuhan tamu dan memperkecil gangguan terhadap tamu

Permainan peran

Jelaskan pada tamu anda bahwa anda telah mengubah jadwal perjalanan dan perubahan tersebut tetap dapat memenuhi kebutuhan dan harapan mereka.

Tugas 14

Dalam merubah jadwal perjalanan diusahakan agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang telah dibayar oleh tamu atau setara.

Permainan peran

Dengan menggunakan tugas 12 dan 13, berikan penilaian mengenai perubahan yang telah anda buat dalam rangka tetap menjamin apa yang telah dibayarkan oleh tamu tetap terpenuhi.

Tugas 15

Memberitahukan kepada rekan-rekan industri dan penyedia-penyedia jasa yang terpengaruh dengan adanya perubahan ini sesuai dengan prosedur perusahaan.

Sekarang susunlah prosedur-prosedur yang akan anda ikuti jika menghubungi penyedia produk jasa lain dan rekan-rekan kerja kantor yang terkait dengan perubahan-perubahan tersebut.

Lakukanlah permainan peran untuk hubungan lisan dan tulislah e-mail atau fax yang menjelaskan perubahan-perubahan tersebut.

Tugas 16

Jika penundaan jadwal perjalanan terjadi, hubungan harus tetap dilakukan dengan pihak-pihak yang terkait dengan masalah tersebut, tehnik negoisasi digunakan untuk memperkecil penundaan waktu dan pengaruh negatif terhadap tamu

Permainan peran

Anggaplah anda harus berhubungan dengan rekan industri untuk menyetujui perubahan dan/atau mengatasi masalah-masalah yang berhubungan dengan perubahan. Lakukan permainan peran mengenai situasi ini dengan pesera lain menggunakan keterampilan negosiasi dan kemampuan berhubungan dengan tamu yang tepat.

Tugas 17

Tamu diberitahukan alasan-alasan penundaan dan langkah-langkah yang sedang diambil untuk mengatasinya dengan benar .

Permainan peran

Menggunakan para peserta lain sebagai anggota rombongan, beritahukan kepada mereka bahwa perubahan terjadi dan alasan dari pada tindakan penanganan anda.

Tugas 18

Memberitahukan dengan benar kepada Penyedia produk jasa lain yang terpengaruh oleh penundaan tersebut.

Mengacu kepada jadwal perjalanan dalam tugas 11. Siapkanlah sebuah laporan yang akan ditambahkan di dalam komentar anda dan siapkan informasi mengenai even-even lokal, kegiatan-kegiatan diwaktu senggang, fasilitas-fasilitas lokal dan tempat-tempat wisata di daerah tersebut bagi tamu.

Tugas 19

Memberikan informasi dan bantuan demi kenyamanan dan kepuasan tamu selama perjalanan, informasi tersebut antara lain mengenai:

Even-even dan kegiatan-kegiatan lokal

- **Kegiatan-kegiatan diwaktu senggang**
- **Petunjuk umum**
- **Fasilitas-fasilitas lokal**

Buatlah suatu perubahan terhadap jadwal perjalanan berdasarkan suatu kejadian yang tidak terduga. Susunlah langkah-langkah penanganan sebagai rencana cadangan yang merupakan bagian dari perjalanan itu.

Bandingkan langkah-langkah anda dengan para peserta lainnya dan presentasikan saran-saran anda kepada pelatih untuk mendapatkan umpan balik.

Tugas 20

Jika kejadian yang tidak diharapkan terjadi, rencana cadangan harus segera dilakukan tanpa penundaan.

Anggaplah hal yang tak terduga telah terjadi dan anda sekarang harus melaksanakan rencana anda. Siapkan beberapa catatan untuk membantu anda melaksanakan prosedur ini dan bermain peranlah dengan peserta lainnya sesuai dengan skenario yang anda buat.

Tugas 21

Situasi segera dikendalikan dan tindakan yang tepat segera diambil.

Menejer anda menyuruh anda merancang satu daftar isian mengenai suatu situasi dimana penundaan yang tak terduga mempengaruhi keselamatan tamu.

Siapkanlah draft daftar isian untuk didiskusikan dengan karyawan lain. Bandingkan daftar anda dengan daftar para peserta lain.

Tugas 22

Dalam kasus kecelakaan yang mengancam keselamatan tamu dan rekan kerja lainnya maka prosedur-prosedur perusahaan harus diikuti dengan benar.

Kembangkan lagi daftar isian anda sehingga mencakup sumber-sumber bantuan yang bisa anda dapatkan (kalau itu diluar rombongan beritahukanlah bagaimana cara mendapatkan bantuan mereka).

Tugas 23

Sumber-sumber bantuan dikenali dan dimanfaatkan dengan benar

Permainan peran

Mengacu kepada kejadian yang tidak terduga pada tugas 20. Susunlah ukuran yang akan anda ambil untuk menjaga kesenangan tamu anda kemudian lakukan permainan peran dengan kondisi ini dengan cara memberitahukan kepada peserta lain keputusan-keputusan anda.

Tugas 24

Acara tur dirubah dengan mempertimbangkan dampaknya terhadap kepuasan tamu.

Rancanglah format daftar isian bagi seorang pemandu wisata yang sesuai untuk sebuah perusahaan perjalanan.

Diskusikan isinya dengan menejer perusahaan perjalanan dan buatlah perubahan-perubahan yang diperlukan.

Tugas 25

Laporan tur yang benar dan lengkap disiapkan sesuai dengan panduan/aturan perusahaan.

Rancanglah sebuah format isian tamu bagi umpan balik dari tamu yang berisi nama tur, jumlah tanggal perjalanan, mutu produk, pelayanan yang diberikan, evaluasi terhadap pemandu wisata, komentar umum dll.

Tugas 26

Komentar-komentar dan umpan balik dari tamu dilaporkan dengan benar dan akurat kepada perusahaan.

Susunlah kepergian anda untuk sebuah tur dengan menggunakan format pada tugas 25 untuk mengevaluasinya.. buatlah pengaturan dengan perusahaan perjalanan dan lengkapi dengan komentar dan usulan-usulan anda. Tindak lanjuti dan cermati apakah ada usulan-usulan perubahan anda yang diambil.

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 mengidentifikasi 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-hal;aman 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 pengetahuan dan pengertian yang cukup dan relevan agar dapat menyimpulkan 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 menunjukkan bahwa seseorang dapat mencapai kompetensi dengan cara yang 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 suatu kualifikasi formal.

Penilaian

Penilaian yang disarankan untuk Mengkoordinasi dan Mengoperasikan Tur

Metode pengumpulan bukti yang diusulkan
Pengujian yang praktis untuk peragaan di tempat kerja meliputi pengamatan peserta dalam: <ul style="list-style-type: none">▪ Melaksanakan sebuah tur▪ Menangani kejadian-kejadian dan masalah-masalah yang tak terduga.▪ Mempersiapkan pengarahan kepada tamu mengenai masalah-masalah tur▪ Berinteraksi dengan rekan-rekan industri.
Pihak ketiga/dokumen bukti meliputi: <ul style="list-style-type: none">▪ Laporan teman atau pengawas (tulisan atau lisan)▪ Rincian mengenai latihan yang pernah diikuti sebelumnya dan pengalaman kerja sebelumnya.▪ Laporan tamu (tertulis atau lisan).▪ Jadwal perjalanan yang telah dilaksanakan oleh peserta.▪ Laporan-laporan tur yang dilaksanakan oleh peserta.▪ Dokumen perencanaan perjalanan yang dibuat sebelumnya oleh peserta.
Pegujian di luar tempat kerja, kegiatan-kegiatan simulasi bisa digunakan untuk memberikan kesempatan kepada peserta untuk memperlihatkan bukti-bukti keterampilan mereka melalui peragaan, contoh: <ul style="list-style-type: none">▪ Perencanaan dan pelaksanaan tur untuk siswa lain (bisa dipakai untuk menguji beragam unit kompetensi yang lain).▪ Pengembangan catatan pengarahan untuk tamu.▪ Pengembangan sumber untuk membantu pemandu wisata dalam melaksanakan tur.

Contoh permainan peran, studi kasus, proyek-proyek.

Tugas Penilaian 1

Anda diminta untuk membawa group pelajar asing yang baru saja tiba untuk tur selama satu hari di daerah anda. Anda perlu menghubungi operator bis setempat yang akan anda pakai untuk membawa rombongan tersebut. Rencanakan tur, buatlah pemesanan-pemesanan yang berhubungan dengan tempat-tempat wisata setempat dan fasilitas katering. Siapkan pemberian komentar untuk tur tersebut yang berisi pengenalan umum mengenai Indonesia, gaya hidup anak mudanya, dan informasi-informasi rinci mengenai tempat-tempat wisata yang anda akan kunjungi dalam tur tersebut. Laksanakanlah tur untuk rombongan. Contoh ini juga bisa dipakai untuk menguji unit PARUJPFTG03C Mengembangkan dan Memelihara Pengetahuan Umum yang Dibutuhkan oleh Pramuwisata Unit PARUJPFPG05C Mencatat dan Mengkoordinasikan Jasa-jasa Pemasok, Unit PARUJPFTG06C Menyiapkan dan Menyajikan Informasi pada Tur dan Unit PARUJPFTG05C Memimpin Rombongan Tur / Wisata. Kegiatan ini adalah pengembangan dari kegiatan di dalam bahan Unit PARUJPFTG03C Mengembangkan dan Memelihara Pengetahuan Umum yang Dibutuhkan oleh Pramuwisata.

Tugas Penilaian 2

Jam menunjukkan pukul 2 siang dan anda mendapatkan telpon dari sebuah hotel setempat. Hotel tersebut mempunyai satu rombongan yang terdiri dari 15 orang yang ingin melakukan wisata selama satu hari di daerah setempat besok. Hotel telah mengecek keberadaan sebuah bis kecil namun mereka menginginkan anda untuk mengatur hal-hal selanjutnya dan melaksanakan tur tersebut. Mereka ingin mengunjungi 2 tempat wisata, makan siang di tempat yang indah, dan tertarik dengan masalah sejarah. Mereka ingin mendapatkan piknik di pagi hari atau siang hari. Buatlah rute, buatlah pemesanan-pemesanan dan konfirmasi rincian biayanya dengan hotel. Laksanakan tur rombongan tersebut. Contoh ini juga bisa digunakan untuk menguji buku unit PARUJPFPG05C Mencatat dan Mengkoordinasikan Jasa-jasa Pemasok.

Tugas Penilaian 3

Anda berada pada suatu tur lanjutan di daerah lain, lebih dari sepuluh jam dari kantor anda, ketika anda kendaraan anda rusak. Sopir anda memberitahukan bahwa kerusakan itu parah, dan membutuhkan waktu berjam-jam untuk perbaikan. Walaupun anda bisa mendapatkan bantuan dari montir yang berada di kota terdekat yang jaraknya 70 menit perjalanan dari tempat anda. Tur hari ini acaranya adalah mengunjungi sebuah pabrik batik yang diikuti dengan makan siang dan minum the dalam perjalanan (disiapkan oleh pihak transportasi), diakhiri dengan menginap di peminapan. Jelaskan pendekatan dan tindakan anda untuk memecahkan masalah ini. Contoh ini bisa juga untuk menguji buku PARUJPFTG05C Memimpin Rombongan Tur / Wisata dan buku PARUJPFTG09C Mengelola Tur yang Panjang Waktunya.

Pertanyaan harus dipusatkan pada:

Tehnik-tehnik dan proses-proses

Tugas Penilaian 4

Jelaskan proses persiapan untuk tur satu hari yang meliputi kunjungan ke banyak tempat.

Tugas Penilaian 5

Prosedur apa yang anda harus pergunakan untuk memastikan bahwa penyedia jasa di tempat wisata mengetahui tentang maksud kunjungan anda.

Pengetahuan Pendukung

Tugas Penilaian 6

Informasi apa yang harus anda persiapkan untuk penyedia jasa restoran sewaktu mengkonfirmasi pemesanan makan siang untuk rombongan tur anda.

Tugas Penilaian 7

Masalah-masalah hukum dan tanggung jawab yang berkaitan dengan para pemandu.

Pengaturan dan perencanaan

Tugas Penilaian 8

Faktor-faktor utama apa yang anda perlukan sewaktu merencanakan sebuah tur?

Komunikasi dengan orang lain

Tugas Penilaian 9

Informasi apa yang seharusnya anda berikan kepada tamu sewaktu menyambut mereka dalam sebuah tur?

Pemecahan masalah

Tugas Penilaian 10

Jelaskan beberapa situasi yang bisa terjadi dalam sebuah tur.

Tugas Penilaian 11

Bagaimana cara anda menanggapi keadaan dimana sewaktu anda tiba di tempat suatu penyedia jasa dengan rombongan anda, anda menemukannya dalam keadaan tutup?

Tugas Penilaian 12

Jelaskan rencana cadangan yang anda harus miliki sebelum menyusun suatu tur.

Kesehatan, keselamatan dan keamanan

Tugas Penilaian 13

Prosedur-prosedur kesehatan dan keselamatan apa yang anda perlu jelaskan kepada rombongan sewaktu memulai perjalanan singkat melalui semak belukar di suatu taman Nasional?

Tugas Penilaian 14

Resiko-resiko apakah yang anda perlu pertimbangkan sewaktu merencanakan sebuah tur.

Daftar Isian bagi penilai yang dianjurkan untuk Mengkoordinasikan Mengoperasikan Tur	
Nama Peserta:	Nama Penilai:
Sudahkah peserta menyiapkan bukti-bukti yang cukup untuk membuktikan bahwa dia mampu:	Notes
<p>Menerapkan keterampilan-keterampilan dan pengetahuan tertentu seperti yang tercantum pada bagian lain yang berhubungan:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Bagian-bagian pemenduan lain yang relevan 	
<p>Memperagakan kemampuan:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Menunjukkan pengetahuan umum mengenai industri pariwisata ▪ Menjelaskan jenis konfirmasi industri dan prosedur pemesanan untuk berbagai produk. ▪ Menjelaskan masalah-masalah hukum dan tanggung jawab yang berkaitan dengan para pemandu ▪ Menjelaskan jenis prosedur-prosedur untuk perencanaan tur dan pengaturannya ▪ Menjelaskan keterampilan berkomunikasi dan keterampilan memecahkan masalah yang dibuthkan oleh seorang pemandu wisata. 	
<p>Menunjukkan tehnik-tehnik keterampilan/prosedur prosedur standar yang berlaku di perusahaan termasuk di dalamnya penggunaan berbagai perlengkapan dengan benar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Merencanakan pelaksanaan tur sesuai dengan pengarahan dan dokumentasi dari pelaksana tur yang bertanggung jawab terhadap jenis-jenis tamu, kebutuhan khusus tamu, besarnya rombongan, lamanya tur, jadwal perjalanan khusus yang diminta, permintaan khusus, jenis komentar yang dibutuhkan, lokasi tur, iklim, perlengkapan yang dibuthkan dan sumber-sumbernya, pertimbangan lingkungan dan budaya, pertimbangan bahasa. ▪ Prioritise and action tasks ▪ Prioritas dan pelaksanaan tugas-tugas ▪ Interpret and apply documentation from other organizations correctly. ▪ Memahami dan menggunakan dokumentasi dari organisasi-organisasi lain dengan tepat 	
<p>Merencanakan dan mengatur kegiatan dengan tepat:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Take account of risk management issues in the planning and operation of the tour ▪ Bertanggung jawab terhadap masalah-masalah resiko pengaturan di dalam perencanaan dan pelaksanaan tur ▪ Conduct the tour to schedule and include all features as set down in the itinerary 	

<ul style="list-style-type: none"> ▪ melaksanakan semua program sesuai dengan jadwal dan semua program yang tercantum di dalam jadwal perjalanan ini. ▪ Memberitahukan kepada para tamu dengan sopan dan ramah mengenai perubahan-perubahan jadwal yang tak bisa dihindari ▪ Mereka ulang jadwal perjalanan jika diperlukan, tepatnya dengan memperkecil gangguan terhadap tamu dan tetap dapat memenuhi kebutuhan tamu dan kewajiban yang telah disepakati. 	
<p>Bekerja dan berhubungan dengan rekan dan tamu:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Menyambut tamu dalam sebuah tur dan menjelaskan hal-hal yang berkenaan dengan jadwal perjalanan, rute, jadwal dan penjelasan singkat mengenai prosedur-prosedur kesehatan dan keselamatan, aturan-aturan setempat, prosedur-prosedur ditempat tertentu, prosedur-prosedur ditempat-tempat pemberhentian, tata tertib dan aturan dalam rombongan, pertimbangan budaya dan lingkungan, adat istiadat dan perilaku khusus. ▪ Membuat persetujuan mengenai tanggung jawab perorangan dan bersama selama tur. ▪ Membuat hubungan dengan rekan industri lain untuk membuat Perjanjian wisata yang berjalan lancar dapat dicapai melalui hubungan yang tepat dengan rekan sejawat di industri berikut ini, komunitas masyarakat sekitar, sopir-sopir bis, menejer tur, pramuwisata lokal, perusahaan penerbangan, pelaksana-pelaksana tur, penyedia produk jasa (hotel-hotel, restoran-restoran, atraksi-atraksi wisata, lokasi-lokasi penjualan), pengelola lapangan, kantor biro perjalanan wisata ▪ Membuat konfirmasi-konfirmasi dan pemesanan-pemesanan dengan penyedia jasa lainnya secara akurat dan tepat waktu sebelumnya. ▪ Permintaan dari rekan sejawat ditanggapi dengan tepat dan sungguh-sungguh bila diperlukan. ▪ Jika diperlukan, mintalah bantuan dengan sopan ▪ Memberitahukan kepada rekan-rekan industri dan penyedia-penyedia jasa yang terpengaruh dengan adanya perubahan ini sesuai dengan prosedur perusahaan. ▪ Jika penundaan jadwal perjalanan terjadi, hubungan harus tetap dilakukan dengan pihak-pihak yang terkait dengan masalah tersebut, teknik negosiasi digunakan untuk memperkecil penundaan waktu dan pengaruh negatif terhadap tamu ▪ Tamu diberitahukan alasan-alasan penundaan dan langkah-langkah yang sedang diambil untuk mengatasinya dengan benar . ▪ Membrtitahuan penyedia produk jasa lainnya yang terpengaruh oleh adanya penundaan dengan tepat. ▪ Memberikan informasi dan bantuan demi kenyamanan dan kepuasan tamu selama perjalanan, informasi tersebut antara lain mengenai: even-even lokal dan kegiatan-kegiatan pilihan 	

<p>pada waktu senggang, petunjuk-petunjuk umum, fasilitas-fasilitas setempat.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Menyiapkan laporan tur yang benar dan lengkap sesuai dengan panduan/aturan perusahaan. ▪ Memberikan Informasi dan umpan balik dari tamu demi peningkatan pelayanan yang akan datang. ▪ Melaporkan komentar-komentar tamu dan umpan baliknya kepada perusahaan. <p>Memberikan penjelasan yang memadai kepada tamu mengenai masalah-masalah kesehatan, keselamatan dan keamanan.</p>	
<p>Menanggapi masalah-masalah yang bisa terjadi dalam kegiatan kerja:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Jika kejadian yang tidak diharapkan terjadi, rencana cadangan harus segera dilakukan tanpa penundaan. ▪ Menguasai keadaan-keadaan yang tidak terduga dan mengambil langkah-langkah yang tepat termasuk mengenali sumber-sumber bantuan. ▪ Mengubah tur untuk memperkecil dampak pada kenyamanan dan kesenangan tamu 	
<p>Memadukan prosedur-prosedur kesehatan, keselamatan dan keamanan:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mengikuti prosedur-prosedur perusahaan jika terjadi kecelakaan atau keadaan dimana keselamatan tamu dan rekan kerja terancam ▪ Mengikuti prosedur-prosedur perusahaan dalam menangani resiko. 	

Lembar Penilaianan Kompetensi

Unit: PARUJPFTG04C

Mengkoordinasi dan Mengoperasikan Tur

Nama Peserta:.....

Nama Penilai:.....

Peserta telah diuji dan dianggap :	Kompeten	<input type="checkbox"/>
	Belum Kompeten	<input type="checkbox"/>
Umpan Balik bagi peserta		

Tanda tangan

Peserta telah diberitahukan mengenai hasil pengujian dan alasan-alasan penilaian.	Tanda tangan penguji: Tanggal:
Saya telah diberitahukan mengenai hasil pengujian dan alasan-alasan penilaian	Tanda tangan peserta: Tanggal: