

**FR-APL-02 ASESMEN MANDIRI
SKEMA: RECEPTIONIST**

Nama Peserta : _____ **Tanggal/Waktu** : _____

Nama Asesor : 1. _____ **TUK** : **Sewaktu/Tempat Kerja/Mandiri*)**
2. _____ ***) coret yang tidak sesuai**

Pada bagian ini, anda diminta untuk menilai diri sendiri terhadap unit (unit-unit) kompetensi yang akan di-ases.

1. Pelajari seluruh standar Kriteria Unjuk Kerja (KUK), batasan variabel, panduan penilaian dan aspek kritis serta yakinkan bahwa anda sudah benar-benar memahami seluruh isinya.
2. Laksanakan penilaian mandiri dengan mempelajari dan menilai kemampuan yang anda miliki secara obyektif terhadap seluruh daftar pertanyaan yang ada, serta tentukan apakah sudah kompeten (**K**) atau belum kompeten (**BK**) dengan mencantumkan tanda \surd dan tuliskan bukti-bukti pendukung yang anda anggap relevan terhadap setiap elemen/KUK unit kompetensi.
3. Asesor dan Pesertamenandatangani form Asesmen Mandiri

Nomor Skema Sertifikasi	SKEMLSP-PKPJ/FO-RCO.001
Judul Skema Sertifikasi	Receptionist
Kode Unit Kompetensi	PAR.HT01.001.01
Judul Unit Kompetensi	Bekerjasama dengan kolega dan pelanggan

Elemen Kompetensi : 1. Berkomunikasi ditempat kerja

Nomor KUK	Daftar Pertanyaan (Asesmen Mandiri/Self Assessment)	Penilaian		Bukti-bukti Pendukung	Diisi Asesor			
		K	BK		V	A	T	M
1.1.	Apakah anda dapat melaksanakan komunikasi dengan tamu dan kolega secara terbuka, profesional, ramah dan sopan?							
1.2.	Apakah anda dapat menggunakan bahasa dan nada yang cocok?							
1.3.	Apakah anda dapat mempertimbangkan bahasa tubuh?							
1.4.	Apakah anda dapat memperlihatkan kepekaan terhadap perbedaan budaya dan sosial?							
1.5.	Apakah anda dapat menggunakan hasil untuk mendengarkan dan melontarkan pertanyaan aktif dalam memastikan komunikasi dua arah yang efektif?							
1.6.	Apakah anda dapat mengidentifikasi dan mencari solusi dan bantuan dari kolega dari konflik potensial yang ada?							

Elemen Kompetensi : 2. Memberikan bantuan untuk tamu internal dan eksternal								
Nomor KUK	Daftar Pertanyaan (Asesmen Mandiri/ <i>Self Assessment</i>)	Penilaian		Bukti-bukti Pendukung	Diisi Asesor			
		K	BK		V	A	T	M
2.1	Apakah anda dapat mengidentifikasi dan memberikan kebutuhan dan harapan tamu, termasuk hal-hal dengan kebutuhan tertentu, secara benar dan produksi serta layanan yang tepat?							
2.2	Apakah anda dapat berkomunikasi yang ramah dan sopan selama melayani tamu?							
2.3	Apakah anda dapat menerima dan memenuhi seluruh kebutuhan dan permintaan pelanggan dalam rangka waktu perusahaan?							
2.4	Apakah anda dapat Mengidentifikasi dan mengambil kesempatan untuk meningkatkan kualitas layanan bila memungkinkan.							
2.5	Apakah anda dapat cepat mengenali kekecewaan pelanggan dan mengambil tindakan untuk memecahkan masalahnya sesuai dengan tingkat tanggung jawab individu dan prosedur perusahaan?							
2.6	Apakah anda dapat menangani keluhan pelanggan secara positif, sensitif dan sopan?							
2.7	Apakah anda dapat menindak lanjuti keluhan mengacu pada orang yang tepat sesuai dengan tingkat tanggung jawab individu.?							

Elemen Kompetensi : 3. Menjaga standar presentasi personal								
Nomor KUK	Daftar Pertanyaan (Asesmen Mandiri/ <i>Self Assessment</i>)	Penilaian		Bukti-bukti Pendukung	Diisi Asesor			
		K	BK		V	A	T	M
3.1	Apakah anda dapat mempertimbangkan Standar tinggi presentasi personil dipraktekan dengan di Lokasi Kerja?							
3.2	Apakah anda dapat mempertimbangkan Standar tinggi presentasi personil dipraktekan dengan Isue-isue kebersihan, kesehatan dan keselamatan.?							
3.3	Apakah anda dapat mempresentasikan persyaratan khusus untuk fungsi kerja khusus.?							
3.4	Apakah anda dapat merawat kebersihan personil yang pantas.?							
3.5	Apakah anda dapat menggunakan pakaian yang pantas.?							

Elemen Kompetensi : 4. Bekerja dalam tim								
Nomor KUK	Daftar Pertanyaan (Asesmen Mandiri/ <i>Self Assessment</i>)	Penilaian		Bukti-bukti Pendukung	Diisi Asesor			
		K	BK		V	A	T	M
4.1	Apakah anda dapat memperlihatkan kepercayaan, dukungan dan hormat kepada anggota tim dalam aktifitas sehari-hari.?							
4.2	Apakah anda dapat mengakomodasi perbedaan budaya dalam tim ?							
4.3	Apakah anda dapat mengenali tujuan kerja tim secara bersama?							
4.4	Apakah anda dapat mengidentifikasi dan memprioritaskan tanggung jawab individu dan tugas-tugas serta menyelesaikan dalam rangka waktu yang tertentu?							
4.5	Apakah anda dapat meminta bantuan dari anggota tim yang lain bila membutuhkan.?							
4.6	Apakah anda dapat menawarkan dan menentukan bantuan pada kolega untuk memastikan tujuan kerja yang terpenuhi.?							
4.7	Apakah anda dapat menginformasikan umpan balik dari anggota tim lain?							
4.8	Apakah anda dapat memperhatikan perubahan tanggung jawab dari masing-masing individu, yang nantinya harus membicarakan kembali tujuan kerja tim.?							

Nomor Skema Sertifikasi	SKEMLSP-PKPJ/FO-RCO.001
Judul Skema Sertifikasi	Receptionist
Kode Unit Kompetensi	PAR.HT01.002.01
Judul Unit Kompetensi	Bekerja dalam lingkungan sosial yang beragam

Elemen Kompetensi : 1. Komunikasi dengan pelanggan dan kolega dari latar belakang yang beragam

Nomor KUK	Daftar Pertanyaan (Asesmen Mandiri/ <i>Self Assessment</i>)	Penilaian		Bukti-bukti Pendukung	Diisi Asesor			
		K	BK		V	A	T	M
1.1.	Apakah anda dapat melaksanakan komunikasi dengan tamu dan kolega secara terbuka, profesional, ramah dan sopan?							
1.2.	Apakah anda dapat menggunakan bahasa dan nada yang cocok?							
1.3.	Apakah anda dapat mempertimbangkan bahasa tubuh?							
1.4.	Apakah anda dapat memperlihatkan kepekaan terhadap perbedaan budaya dan sosial ?							
1.5.	Apakah anda dapat menggunakan hasil untuk mendengarkan dan melontarkan pertanyaan aktif dalam memastikan komunikasi dua arah yang efektif?							
1.6.	Apakah anda dapat mengidentifikasi dan mencari solusi dan bantuan dari kolega dari konflik potensial yang ada?							

Nomor Skema Sertifikasi	SKEMLSP-PKPJ/FO-RCO.001
Judul Skema Sertifikasi	Receptionist
Kode Unit Kompetensi	PAR.HT03.038.01
Judul Unit Kompetensi	Menerapkan proses kesehatan, keselamatan dan keamanan kerja

Elemen Kompetensi : 1. Menyediakan Informasi Mengenai Masalah Kesehatan, Keselamatan, dan Keamanan								
Nomor KUK	Daftar Pertanyaan (Asesmen Mandiri/ <i>Self Assessment</i>)	Penilaian		Bukti-bukti Pendukung	Diisi Asesor			
		K	BK		V	A	T	M
1.1.	Apakah anda dapat memberikan Informasi mengenai masalah kesehatan, keselamatan dan keamanan yang relevan dijelaskan dengan tepat dan jelas ?							
1.2.	Apakah anda dapat menjelaskan Informasi khusus dari perusahaan mengenai kesehatan, keselamatan dan keamanan dengan tepat dan jelas ?							

Elemen Kompetensi : 2. Menerapkan dan memantau prosedur pengawasan bahaya dan resiko								
Nomor KUK	Daftar Pertanyaan (Asesmen Mandiri/ <i>Self Assessment</i>)	Penilaian		Bukti-bukti Pendukung	Diisi Asesor			
		K	BK		V	A	T	M
1.1.	Apakah anda dapat mengidentifikasi dan melaporkan bahaya dan resiko ditempat kerja?							
1.2.	Apakah anda dapat memantau dan menerapkan prosedur pengawasan sesuai dengan peraturan pemerintah?							
1.3	Apakah anda dapat mengidentifikasi kekurangan dalam tolak ukur pengawasan dengan segera dan melaporkan dengan orang yang tepat?							

Elemen Kompetensi : 3. Memelihara Catatan Kesehatan, Keselamatan, dan Keamanan								
Nomor KUK	Daftar Pertanyaan (Asesmen Mandiri/ <i>Self Assessment</i>)	Penilaian		Bukti-bukti Pendukung	Diisi Asesor			
		K	BK		V	A	T	M
1.1.	Apakah anda dapat melengkapi catatan dengan tepat dan terbaca jelas serta disimpan sesuai dengan persyaratan perusahaan?							
1.2.	Apakah anda dapat menggunakan data untuk masukan yang dapat dipercaya untuk mengelola masalah kesehatan, keselamatan, dan keamanan di tempat kerja?							

Nomor Skema Sertifikasi	SKEMLSP-PKJ/FO-RCO.001
Judul Skema Sertifikasi	Receptionist
Kode Unit Kompetensi	PAR. HT03.005.01
Judul Unit Kompetensi	Melakukan prosedur administrasi

Elemen Kompetensi : 1. Memproses dokumen kantor

Nomor KUK	Daftar Pertanyaan (Asesmen Mandiri/ <i>Self Assessment</i>)	Penilaian		Bukti-bukti Pendukung	Diisi Asesor			
		K	BK		V	A	T	M
1.1.	Apakah anda dapat memproses dokumen sesuai dengan prosedur perusahaan dalam batas waktu yang telah ditetapkan.?							
1.2.	Apakah anda dapat menggunakan perlengkapan kantor secara benar untuk memproses dokumen.?							
1.3.	Apakah anda dapat mengidentifikasi perlengkapan kantor yang tidak berfungsi sebagaimana semestinya segera dan memperbaikinya atau melaporkannya sesuai dengan prosedur perusahaan.?							

Elemen Kompetensi : 2. Draft sederhana korespondensi

Nomor KUK	Daftar Pertanyaan (Asesmen Mandiri/ <i>Self Assessment</i>)	Penilaian		Bukti-bukti Pendukung	Diisi Asesor			
		K	BK		V	A	T	M
2.1	Apakah anda dapat menulis teks dengan menggunakan bahasa yang jelas dan ringkas. ?							
2.2	Apakah anda dapat mengejaa tanda baca dan tatabahasa benar. ?							
2.3	Apakah anda dapat mengerti arti korespondensi dimengerti oleh penerima. ?							
2.4	Apakah anda dapat memeriksa Informasi keakurasiannya sebelum dikirim.?							

Elemen Kompetensi : 3. Mempertahankan sistem dokumen

Nomor KUK	Daftar Pertanyaan (Asesmen Mandiri/ <i>Self Assessment</i>)	Penilaian		Bukti-bukti Pendukung	Diisi Asesor			
		K	BK		V	A	T	M
3.1	Apakah anda dapat mengarsipkan/ menyimpan Dokumen sesuai dengan prosedur keamanan perusahaan. ?							
3.2	Apakah anda dapat memodifikasi dan menyesuaikan sistem referensi dan indeks dan sesuai dengan prosedur perusahaan.							

Nomor Skema Sertifikasi	SKEM- RCO/001
Judul Skema Sertifikasi	Receptionist
Kode Unit Kompetensi	PAR.HT02.022.01
Judul Unit Kompetensi	Berkomunikasi melalui telepon

Elemen Kompetensi : 1. Menjawab telephone masuk

Nomor KUK	Daftar Pertanyaan (Asesmen Mandiri/ <i>Self Assessment</i>)	Penilaian		Bukti-bukti Pendukung	Diisi Asesor			
		K	BK		V	A	T	M
1.1.	Apakah anda dapat berkomunikasi secara jelas dan sopan sesuai dengan standard perusahaan ?							
1.2.	Apakah anda dapat menjawab telephone yang berdering ketika anda sedang melayani tamu yang ada di depan anda?							
1.3.	Apakah anda dapat memberikan bantuan kepada penelephone ?							
1.4.	Apakah anda dapat memeriksa detail reservasi yang disampaikan oleh tamu lewat telephone anda?							
1.5.	Apakah anda dapat mengadakan ruang meeting di perusahaan bila pelanggan menelepon anda ?							
1.6.	Apakah anda dapat menyebutkan contoh seperti apa saja permintaan khusus dari tamu mengenai kamar?							
1.7.	Apakah anda dapat mempromosikan produk/layanan kepada penelephone ketika ada kesempatan ?							
1.8.	Apakah anda dapat menerima pesan dari tamu?							

Elemen Kompetensi : 2. Membuat panggilan telephone

Nomor KUK	Daftar Pertanyaan (Asesmen Mandiri/ <i>Self Assessment</i>)	Penilaian		Bukti-bukti Pendukung	Diisi Asesor			
		K	BK		V	A	T	M
2.1	Apakah anda dapat menerima pesan secara tepat yang disampaikan oleh penelephone ?							
2.2	Apakah anda dapat menjelaskan tujuan anda pada saat memanggil tamu ?							
2.3	Apakah anda dapat menyebutkan perlengkapan apa saja yang digunakan dalam melakukan komunikasi ?							
2.4	Apakah anda dapat mengkomunikasikan secara jelas nama-nama perusahaan dan alasan menelepon ?							
2.5	Apakah anda dapat menelepon dengan sikap selalu sopan dan baik ?							

Nomor Skema Sertifikasi	SKEMLSP-PKPJ/FO-RCO.001
Judul Skema Sertifikasi	Receptionist
Kode Unit Kompetensi	PAR.HT02.050.01
Judul Unit Kompetensi	Meningkatkan dan memperbaharui pengetahuan lokal

Elemen Kompetensi : 1. Mengembangkan pengetahuan lokal

Nomor KUK	Daftar Pertanyaan (Asesmen Mandiri/ <i>Self Assessment</i>)	Penilaian		Bukti-bukti Pendukung	Diisi Asesor			
		K	BK		V	A	T	M
1.1	Apakah anda dapat mengidentifikasi Sumber-sumber informasi mengenai area lokal dan diakses secara benar?							
1.2	Apakah anda dapat mencatat Informasi dan diarsipkan untuk penggunaan selanjutnya?							
1.3	Apakah anda dapat mengidentifikasi informasi secara umum diminta oleh pelanggan dan diperoleh secara benar?							

Elemen Kompetensi : 2. Memperbaharui pengetahuan lokal

Nomor KUK	Daftar Pertanyaan (Asesmen Mandiri/ <i>Self Assessment</i>)	Penilaian		Bukti-bukti Pendukung	Diisi Asesor			
		K	BK		V	A	T	M
2.1	Apakah anda dapat menggunakan riset informasi digunakan untuk memperbaharui pengetahuan lokal?							
2.2	Apakah anda dapat menyampaikan pengetahuan yang telah diperbaharui kepada pelanggan dan rekan kerja secara tepat dan digunakan untuk kepentingan aktifitas sehari-hari?							

Nomor Skema Sertifikasi	SKEMLSP-PKPJ/FO-RCO.001
Judul Skema Sertifikasi	Receptionist
Kode Unit Kompetensi	PAR.HT02.051.01
Judul Unit Kompetensi	Mempromosikan produk dan jasa kepada pelanggan

Elemen Kompetensi : 1. Mengembangkan pengetahuan produk/jasa dan pasar

Nomor KUK	Daftar Pertanyaan (Asesmen Mandiri/ <i>Self Assessment</i>)	Penilaian		Bukti-bukti Pendukung	Diisi Asesor			
		K	BK		V	A	T	M
1.1	Apakah anda dapat mengambil kesempatan yang ada untuk mengembangkan pengetahuan tentang produk/jasa?							
1.2	Apakah anda dapat menggunakan riset formal dan Informal untuk memperbaharui pengetahuan?							
1.3	Apakah anda dapat menggunakan umpan balik dari pelanggan dan observasi di tempat kerja untuk mengevaluasi produk, jasa serta kegiatan promosi?							
1.4	Apakah anda dapat menggunakan pengetahuan yang diperoleh bersama dengan rekan kerja untuk meningkatkan efektifitas penjualan dalam tim?							
1.5	Apakah anda dapat memperoleh informasi dari pengalaman tempat kerja dan kontak langsung kepada orang yang berkepentingan sebagai pertimbangan dalam perencanaan yang akan datang?							
1.6	Apakah anda dapat mengidentifikasi perubahan-perubahan untuk memenuhi keinginan pelanggan?							
1.7	Apakah anda dapat menyarankan ide-ide untuk penyesuaian produk dan jasa untuk memenuhi kebutuhan pelanggan untuk orang yang berkepentingan menurut kebijakan perusahaan?							

Elemen Kompetensi : 2. Mendorong pelanggan menggunakan dan membeli produk dan jasa

Nomor KUK	Daftar Pertanyaan (Asesmen Mandiri/ <i>Self Assessment</i>)	Penilaian		Bukti-bukti Pendukung	Diisi Asesor			
		K	BK		V	A	T	M
2.1	Apakah anda dapat menawarkan informasi yang akurat tentang produk dan jasa kepada pelanggan?							
2.2	Apakah anda dapat menggunakan teknik penjualan untuk mendorong penggunaan dan pembelian produk jasa?							
2.3	Apakah anda dapat memperingatkan pelanggan tentang adanya kemungkinan 'extras ' dan 'add-ons'?							
2.4	Apakah anda dapat mempromosikan produk dan layanan sesuai dengan tujuan dan fokus promosi perusahaan?							

Nomor Skema Sertifikasi	SKEMLSP-PKJ/FO-RCO.001
Judul Skema Sertifikasi	Receptionist
Kode Unit Kompetensi	PAR.HT02.052.01
Judul Unit Kompetensi	Menangani situasi konflik

Elemen Kompetensi : 1. Menangani situasi konflik

Nomor KUK	Daftar Pertanyaan (Asesmen Mandiri/ <i>Self Assessment</i>)	Penilaian		Bukti-bukti Pendukung	Diisi Asesor			
		K	BK		V	A	T	M
1.1	Apakah anda dapat mengidentifikasi potensi konflik dengan cepat dan mengambil tindakan cepat dan bijaksana untuk mencegah meluasnya situasi tersebut?							
1.2	Apakah anda dapat mengidentifikasi bantuan dimana keselamatan personal pelanggan atau rekan kerja yang mungkin terancam secara cepat dan tepat harus diorganisir?							

Elemen Kompetensi : 2. Memecahkan situasi konflik

Nomor KUK	Daftar Pertanyaan (Asesmen Mandiri/ <i>Self Assessment</i>)	Penilaian		Bukti-bukti Pendukung	Diisi Asesor			
		K	BK		V	A	T	M
2.1	Apakah anda dapat mengidentifikasi tanggung jawab untuk mencari solusi konflik dalam ruang lingkup tanggung jawab individu?							
2.2	Apakah anda dapat mengidentifikasi Seluruh titik pandang didukung, diterima dan diperlakukan dengan hormat?							
2.3	Apakah anda dapat mengidentifikasi keterampilan komunikasi efektif digunakan untuk membantu dalam penanganan konflik?							
2.4	Apakah anda dapat menggunakan teknik pemecahan konflik yang diterima untuk menangani situasi konflik dan mengembangkan solusinya?							

Elemen Kompetensi : 3. Memberi Tanggapan terhadap keluhan pelanggan

Nomor KUK	Daftar Pertanyaan (Asesmen Mandiri/ <i>Self Assessment</i>)	Penilaian		Bukti-bukti Pendukung	Diisi Asesor			
		K	BK		V	A	T	M
3.1	Apakah anda dapat mengidentifikasi Keluhan - keluhan ditangani secara bijaksana, sopan dan ramah?							
3.2	Apakah anda dapat mengidentifikasi tanggung jawab untuk memecahkan masalah keluhan tersebut?							
3.3	Apakah anda dapat mengidentifikasi sifat dan rincian keluhan dibuktikan dan disetujui oleh pelanggan							
3.4	Apakah anda dapat mengambil tindakan yang tepat untuk memecahkan masalah keluhan demi kepuasan pelanggan?							

3.5	Apakah anda dapat menggunakan dengan tepat teknik-teknik untuk mengubah keluhan menjadi kesempatan untuk mendemonstrasikan pelayanan pelanggan berkualitas tinggi?							
3.6	Apakah anda dapat melengkapi dokumentasi yang diperlukan secara akurat dan jelas dalam jangka waktu tertentu?							

Nomor Skema Sertifikasi	SKEMLSP-PKPJ/FO-RCO.001
Judul Skema Sertifikasi	Receptionist
Kode Unit Kompetensi	PAR.UJ03.003.01
Judul Unit Kompetensi	Menyediakan pertolongan pertama

Elemen Kompetensi : 1. Menilai dan menanggapi situasi darurat pertolongan pertama

Nomor KUK	Daftar Pertanyaan (Asesmen Mandiri/ <i>Self Assessment</i>)	Penilaian		Bukti-bukti Pendukung	Diisi Asesor			
		K	BK		V	A	T	M
1.1	Apakah anda dapat mengidentifikasi situasi darurat dikenali secara cepat dan benar?							
1.2	Apakah anda dapat mengidentifikasi situasi untuk dinilai dan diputuskan secara cepat diambil tindakan yang dibutuhkan?							
1.3	Apakah anda dapat mengorganisir bantuan dari layanan darurat/kolega buat pelanggan bila diperlukan?							

Elemen Kompetensi : 2. Memberikan perawatan yang tepat

Nomor KUK	Daftar Pertanyaan (Asesmen Mandiri/ <i>Self Assessment</i>)	Penilaian		Bukti-bukti Pendukung	Diisi Asesor			
		K	BK		V	A	T	M
2.1	Apakah anda dapat mengidentifikasi kondisi fisik pasien dari tanda-tanda vital yang dapat dilihat?							
2.2	Apakah anda dapat memberikan pertolongan pertama untuk memulihkan kondisi fisik dan mental pasien sesuai dengan kebijakan perusahaan dengan menyediakan pertolongan pertama dan memperhatikan prosedur pertolongan pertama							

Elemen Kompetensi : 3. Memonitor Situasi

Nomor KUK	Daftar Pertanyaan (Asesmen Mandiri/ <i>Self Assessment</i>)	Penilaian		Bukti-bukti Pendukung	Diisi Asesor			
		K	BK		V	A	T	M
3.1	Apakah anda dapat mengidentifikasi layanan dukungan yang tepat terhadap situasi dan dilaporkan.?							
3.2	Apakah anda dapat menyampaikan informasi tentang kondisi korban secara teliti dan jelas pada personil layanan darurat?							

Elemen Kompetensi : 4. Menyiapkan laporan insiden

Nomor KUK	Daftar Pertanyaan (Asesmen Mandiri/ <i>Self Assessment</i>)	Penilaian		Bukti-bukti Pendukung	Diisi Asesor			
		K	BK		V	A	T	M
4.1	Apakah anda dapat mendokumentasikan situasi darurat sesuai dengan prosedur perusahaan?							

4.2	Apakah anda dapat menyampaikan laporan secara jelas, akurat dan tepat waktu?							
-----	--	--	--	--	--	--	--	--

Nomor Skema Sertifikasi	SKEMLSP-PKPJ/FO-RCO.001
Judul Skema Sertifikasi	Receptionist
Kode Unit Kompetensi	D1.HOT.CL1.13
Judul Unit Kompetensi	Melaksanakan tugas perlindungan anak yang relevan dengan industri pariwisata

Elemen Kompetensi : 1. Mengidentifikasi hal eksploitasi seksual anak oleh wisatawan

Nomor KUK	Daftar Pertanyaan (Asesmen Mandiri/ <i>Self Assessment</i>)	Penilaian		Bukti-bukti Pendukung	Diisi Asesor			
		K	BK		V	A	T	M
1.1	Apakah anda dapat menetapkan masalah hal eksploitasi seksual anak oleh wisatawan?							
1.2	Apakah anda dapat mendeskripsikan dampak eksploitasi seksual pada anak, masyarakat, hotel dan usaha perjalanan wisata?							
1.3	Apakah anda dapat mengidentifikasi perilaku mencurigakan yang dapat terlihat oleh <i>childsex tourist</i> ?							

Elemen Kompetensi : 2. Mendeskripsikan tindakan nasional, regional dan internasional untuk mencegah eksploitasi seksual anak oleh wisatawan

Nomor KUK	Daftar Pertanyaan (Asesmen Mandiri/ <i>Self Assessment</i>)	Penilaian		Bukti-bukti Pendukung	Diisi Asesor			
		K	BK		V	A	T	M
2.1	Apakah anda dapat mencari dan mengetahui United Nations Convention on the Rights of the Child (UNCRC) dan pasal utama PBB yang terkait pada hak dari semua anak untuk aman dari eksploitasi seksual?							
2.2	Apakah anda dapat memeriksa gagasan nasional, regional dan internasional untuk mencegah eksploitasi seksual anak oleh wisatawan?							
2.3	Apakah anda dapat mengidentifikasi mekanisme pelaporan jika perilaku mencurigakan terlihat?							

Elemen Kompetensi : 3. Mendeskripsikan tindakan yang dapat diambil di tempat kerja untuk melindungi anak dari eksploitasi seksual oleh wisatawan

Nomor KUK	Daftar Pertanyaan (Asesmen Mandiri/ <i>Self Assessment</i>)	Penilaian		Bukti-bukti Pendukung	Diisi Asesor			
		K	BK		V	A	T	M
3.1	Apakah anda dapat menyiapkan list tindakan yang akan diambil dari pekerjaan staff di setiap divisi kerja dan usaha perjalanan wisata dan mencegah eksploitasi seksual anak oleh wisatawan?							

Nomor Skema Sertifikasi	SKEMLSP-PKPJ/FO-RCO.001
Judul Skema Sertifikasi	Receptionist
Kode Unit Kompetensi	D1.HGA.CL6.12
Judul Unit Kompetensi	Menggunakan alat bantu bisnis dan teknologi

Elemen Kompetensi : 1. Access dan menggunakan alat-alat bisnis yang umum								
Nomor KUK	Daftar Pertanyaan (Asesmen Mandiri/ <i>Self Assessment</i>)	Penilaian		Bukti-bukti Pendukung	Diisi Asesor			
		K	BK		V	A	T	M
1.1	Apakah anda dapat mengidentifikasi akses bisnis yang diperlukan untuk mencapai hasil kerja dalam kebijakan perusahaan sesuai prosedur?							
1.2	Apakah anda dapat menggunakan alat bisnis secara efisien dan efektif sesuai dengan kebijakan dan prosedur perusahaan?							
1.3	Apakah anda dapat memperoleh dan mempertahankan alat bisnis yang diperlukan untuk mendukung kegiatan di tempat kerja?							
1.4	Apakah anda dapat menerapkan alat bisnis toko sesuai dengan prosedur perusahaan dan untuk mengurangi pencurian dan aktivitas penipuan?							

Nomor Skema Sertifikasi	SKEMLSP-PKPJ/FO-RCO.001
Judul Skema Sertifikasi	Receptionist
Kode Unit Kompetensi	PAR.HT02.017.01
Judul Unit Kompetensi	Menerima dan memproses reservasi

Elemen Kompetensi : 1. Menerima permintaan reservasi

Nomor KUK	Daftar Pertanyaan (Asesmen Mandiri/ <i>Self Assessment</i>)	Penilaian		Bukti-bukti Pendukung	Diisi Asesor			
		K	BK		V	A	T	M
1.1.	Apakah anda dapat menawarkan pilihan alternatif jika booking yang diminta tidak tersedia termasuk pilihan daftar tunggu?							
1.2.	Apakah anda dapat memberikan informasi dan saran tentang fasilitas hotel serta layanan ditawarkan secara pro aktif?							
1.3.	Apakah anda dapat menjawab secara tepat pertanyaan tentang biaya dan produk lain yang ditawarkan?							

Elemen Kompetensi : 2. Mencatat rincian reservasi

Nomor KUK	Daftar Pertanyaan (Asesmen Mandiri/ <i>Self Assessment</i>)	Penilaian		Bukti-bukti Pendukung	Diisi Asesor			
		K	BK		V	A	T	M
2.1	Apakah anda memeriksa profil pelanggan untuk membantu dalam membuat reservasi dan untuk meningkatkan layanan konsumen?							
2.2	Apakah anda dapat mencatat data pelanggan secara akurat saat melakukan pemesanan?							
2.3	Apakah anda dapat melengkapi dan mengarsipkan dengan baik sehingga memudahkan akses pencarian dan mudah dimengerti orang lain?							

Elemen Kompetensi : 3. Memperbaharui reservasi

Nomor KUK	Daftar Pertanyaan (Asesmen Mandiri/ <i>Self Assessment</i>)	Penilaian		Bukti-bukti Pendukung	Diisi Asesor			
		K	BK		V	A	T	M
3.1	Apakah anda dapat mencatat dengan akurat pembayaran yang diterima dan diproses sesuai prosedur perusahaan?							
3.2	Apakah anda dapat mencatat pembatalan dan penggantian reservasi secara akurat sesuai permintaan pelanggan dan prosedur perusahaan ?							

Elemen Kompetensi : 4. Memberi saran orang lain tentang rincian reservasi								
Nomor KUK	Daftar Pertanyaan (Asesmen Mandiri/ <i>Self Assessment</i>)	Penilaian		Bukti-bukti Pendukung	Diisi Asesor			
		K	BK		V	A	T	M
4.1	Apakah anda dapat menginformasikan tentang permintaan umum dan khusus dari pelanggan serta rincian data reservasi kepada staff atau departemen terkait							
4.2	Apakah anda dapat menyusun statistik reservasi yang bersangkutan secara akurat atas dasar permintaan ?							

Nomor Skema Sertifikasi	SKEMLSP-PKPJ/FO-RCO.001
Judul Skema Sertifikasi	Recptionist
Kode Unit Kompetensi	PAR.HT02.018.01
Judul Unit Kompetensi	Menyediakan layanan akomodasi <i>reception</i>

Elemen Kompetensi : 1. Menyiapkan kedatangan tamu								
Nomor KUK	Daftar Pertanyaan (Asesmen Mandiri/ <i>Self Assessment</i>)	Penilaian		Bukti-bukti Pendukung	Diisi Asesor			
		K	BK		V	A	T	M
1.1.	Apakah anda dapat menyiapkan dan memeriksa peralatan yang diperlukan di area reception?							
1.2.	Apakah anda dapat memeriksa daftar kedatangan tamu sebelum tamu tiba?							
1.3.	Apakah anda dapat mengalokasikan kamar sesuai dengan permintaan tamu dan kebijakan perusahaan?							
1.4	Apakah anda dapat menindak lanjuti kedatangan atau reservasi yang tidak pasti sesuai dengan prosedur Perusahaan?							
1.5	Apakah anda dapat menyusun secara akurat daftar kedatangan dan didistribusikan kepada departemen yang terkait?							
1.6	Apakah anda dapat menginformasikan tentang situasi atau permintaan khusus tamu kepada staf & departemen lain yang terkait?							

Elemen Kompetensi : 2. Menyambut dan mendaftarkan tamu								
Nomor KUK	Daftar Pertanyaan (Asesmen Mandiri/ <i>Self Assessment</i>)	Penilaian		Bukti-bukti Pendukung	Diisi Asesor			
		K	BK		V	A	T	M
2.1.	Apakah anda dapat menyambut tamu-tamu dengan hangat dan sopan?							
2.2.	Apakah anda dapat mengkonfirmasi dengan tamu rincian reservasi?							

2.3.	Apakah anda dapat menawarkan secara pro-aktif tentang informasi, saran, layanan dan fasilitas?							
2.4	Apakah anda dapat mengikuti dan melengkapi prosedur pendaftaran bagi tamu dengan dan tanpa reservasi secara benar dalam jangka waktu yang dapat diterima dan sesuai dengan persyaratan keamanan Perusahaan?							
2.5	Apakah anda dapat mengikuti prosedur akuntansi secara benar?							
2.6	Apakah anda dapat menerangkan secara jelas kepada tamu tentang rincian yang berkaitan dengan kunci kamar, surat tamu, pesan dan fasilitas safety deposit?							
2.7	Apakah anda dapat mengikuti prosedur perusahaan secara benar dan kenyamanan tamu harus diminimalkan bila kamar tidak tersedia atau terjadi kelebihan pemesanan?							
1.8	Apakah anda dapat memonitor dan memeriksa kedatangan tamu yang diharapkan dan melaporkan apabila terdapat penyimpangan sesuai dengan prosedur perusahaan?							

Elemen Kompetensi : 3. Mengorganisir keberangkatan tamu

Nomor KUK	Daftar Pertanyaan (Asesmen Mandiri/ <i>Self Assessment</i>)	Penilaian		Bukti-bukti Pendukung	Diisi Asesor			
		K	BK		V	A	T	M
3.1.	Apakah anda dapat meninjau kembali dan memeriksa keakurasian keberangkatan tamu?							
3.2.	Apakah anda dapat memperoleh informasi keberangkatan tamu dari departemen lain untuk memudahkan persiapan tagihan?							
3.3.	Apakah anda dapat membuat dan memeriksa keakuratan tagihan tamu?							
3.4	Apakah anda dapat menerangkan secara jelas dan sopan kepada tamu tentang tagihan tamu dan diproses secara akurat?							
3.5	Apakah anda dapat meminta kembali kunci-kunci dari tamu dan diproses secara benar?							
3.6	Apakah anda dapat melakukan permintaan tamu dengan sopan untuk bantuan keberangkatan dan ditunjukkan ke departemen yang berkaitan?							
3.7	Apakah anda dapat memproses express check-out sesuai dengan prosedur perusahaan?							
3.8	Apakah anda dapat mengikuti dan memproses secara benar prosedur untuk check-out tamu group dan memproses rekening sesuai dengan prosedur perusahaan?							

Elemen Kompetensi : 4. Menyiapkan catatan dan laporan front office

Nomor KUK	Daftar Pertanyaan (Asesmen Mandiri/ <i>Self Assessment</i>)	Penilaian		Bukti-bukti Pendukung	Diisi Asesor			
		K	BK		V	A	T	M
4.1.	Apakah anda dapat memperbaharui secara akurat catatan front office dan menyiapkannya dalam batas waktu yang telah ditentukan?							

4.2.	Apakah anda dapat mengikuti secara benar tentang kebijakan perusahaan untuk pergantian kamar, no-show, perpanjangan masa tinggal dan keberangkatan?							
4.3.	Apakah anda dapat mendistribusikan laporan dan catatan kepada departemen yang bersangkutan dalam batas waktu yang telah ditentukan?							

Nomor Skema Sertifikasi	SKEMLSP-PKPJ/FO-RCO.001
Judul Skema Sertifikasi	Receptionist
Kode Unit Kompetensi	PAR.HT02.019.01
Judul Unit Kompetensi	Memelihara catatan keuangan

Elemen Kompetensi : 1. Membuat ayat-ayat jurnal

Nomor KUK	Daftar Pertanyaan (Asesmen Mandiri/ <i>Self Assessment</i>)	Penilaian		Bukti-bukti Pendukung	Diisi Asesor			
		K	BK		V	A	T	M
1.1.	Apakah anda dapat membuat Jurnal yang benar untuk ayat yang dimaksud?							
1.2.	Apakah anda dapat menempatkan jurnal tersebut secara tepat dan akurat?							
1.3.	Apakah anda dapat mengidentifikasi dan mereferensikan jurnal yang didukung dengan keterangan silang untuk mendukung pendokumentasian?							
1.4.	Apakah anda dapat mengidentifikasi dan mencatat ketidak beresan serta mengambil tindakan untuk memecahkan masalah dalam batas waktu yang telah ditetapkan?							
1.5.	Apakah anda dapat membuat jurnal disetujui secara tepat?							
1.6.	Apakah anda dapat mengarsipkan dokumen secara benar?							

Elemen Kompetensi : 2. Menyesuaikan rekening

Nomor KUK	Daftar Pertanyaan (Asesmen Mandiri/ <i>Self Assessment</i>)	Penilaian		Bukti-bukti Pendukung	Diisi Asesor			
		K	BK		V	A	T	M
2.1	Apakah anda dapat memeriksa dokumentasi transaksi dan neraca rekening secara benar untuk memastikan Kesesuaian?							
2.2	Apakah anda dapat mengidentifikasi ketidak cocokan, serta menyelidiki atau melaporkan sesuai dengan tingkat tanggung jawab individu?							
2.3	Apakah anda dapat memperbaiki kesalahan dokumentasi?							
2.4	Apakah anda dapat mencatat data pada sistem yang berlaku dalam batas waktu yang telah ditetapkan?							

Nomor Skema Sertifikasi	SKEMLSP-PKPJ/FO-RCO.001
Judul Skema Sertifikasi	Recptionist
Kode Unit Kompetensi	PAR.HT02.020.01
Judul Unit Kompetensi	Memproses transaksi keuangan

Elemen Kompetensi : 1. Memproses tanda terima dan pembayaran

Nomor KUK	Daftar Pertanyaan (Asesmen Mandiri/ <i>Self Assessment</i>)	Penilaian		Bukti-bukti Pendukung	Diisi Asesor			
		K	BK		V	A	T	M
1.1.	Apakah anda dapat memeriksa Arus kas yang diterima secara teliti dengan menggunakan dokumentasi yang benar?							
1.2.	Apakah anda dapat memeriksa uang tunai yang diterima dengan teliti dan berikan kembalian yang benar?							
1.3.	Apakah anda dapat menyiapkan tanda terima dengan teliti dan dikeluarkan bila dibutuhkan?							
1.4	Apakah anda dapat memproses transaksi non-tunai sesuai dengan prosedur lembaga keuangan dan prosedur perusahaan?							
1.5	Apakah anda dapat mencatat transaksi dengan benar dan segera?							
1.6	Apakah anda dapat memeriksa dokumen bila pembayaran diminta, dan cash dikeluarkan sesuai dengan prosedur perusahaan?							
1.7	Apakah anda dapat melaksanakan seluruh transaksi dengan cara yang memenuhi standard kecepatan dan standar konsumen perusahaan?							

Elemen Kompetensi : 2. Memindahkan keuntungan dari register / terminal

Nomor KUK	Daftar Pertanyaan (Asesmen Mandiri/ <i>Self Assessment</i>)	Penilaian		Bukti-bukti Pendukung	Diisi Asesor			
		K	BK		V	A	T	M
2.1	Apakah anda dapat melaksanakan prosedur neraca pada waktu yang telah ditetapkan sesuai dengan kebijakan perusahaan?							
2.2	Apakah anda dapat memisahkan Arus kas dari keuntungan berupa uang sebelum prosedur neraca dan diperoleh sesuai dengan prosedur perusahaan?							
2.3	Apakah anda dapat menentukan pembacaan register /terminal atau pencetakan/print out?							
2.4	Apakah anda dapat memindahkan dokumen kas dan non-kas dan diangkut sesuai dengan prosedur keamanan perusahaan?							

Elemen Kompetensi : 3. Mencocokkan keuntungan								
Nomor KUK	Daftar Pertanyaan (Asesmen Mandiri/ <i>Self Assessment</i>)	Penilaian		Bukti-bukti Pendukung	Diisi Asesor			
		K	BK		V	A	T	M
3.1	Apakah anda dapat menghitung kas secara teliti?							
3.2	Apakah anda dapat menghitung dokumen non-kas secara akurat?							
3.3	Apakah anda dapat menentukan neraca antara yang tercatat/terbaca di terminal jumlah kas dan transaksi non-kas secara akurat?							
3.4	Apakah anda dapat mencatat keuntungan sesuai dengan prosedur perusahaan?							

Nomor Skema Sertifikasi	SKEMLSP-PKPJ/FO-RCO.001
Judul Skema Sertifikasi	Receptionist
Kode Unit Kompetensi	PAR.HT.03.016.01
Judul Unit Kompetensi	Mempersiapkan laporan keuangan

Elemen Kompetensi : 1. Memasukkan Transaksi ke Buku Besar

Nomor KUK	Daftar Pertanyaan (Asesmen Mandiri/ <i>Self Assessment</i>)	Penilaian		Bukti-bukti Pendukung	Diisi Asesor			
		K	BK		V	A	T	M
1.1.	Apakah anda dapat memasukan transaksi secara akurat dari jurnal ke dalam buku besar sesuai dengan prinsip akuntansi dan prosedur perusahaan ?							

Elemen Kompetensi : 2. Membuat Penyesuaian Akhir Periode

Nomor KUK	Daftar Pertanyaan (Asesmen Mandiri/ <i>Self Assessment</i>)	Penilaian		Bukti-bukti Pendukung	Diisi Asesor			
		K	BK		V	A	T	M
2.1	Apakah anda dapat memantau buku besar dengan seksama dan disesuaikan pada waktu yg tepat ?							
2.2	Apakah anda dapat mempertimbangkan penyesuaian keuangan ?							
2.3	Apakah anda dapat mencatat kesalahan dan ketidaksesuaian pengambilan tindakan untuk diperbaiki ?							

Elemen Kompetensi : 3. Membuat neraca dan perhitungan laba rugi

Nomor KUK	Daftar Pertanyaan (Asesmen Mandiri/ <i>Self Assessment</i>)	Penilaian		Bukti-bukti Pendukung	Diisi Asesor			
		K	BK		V	A	T	M
2.1	Apakah anda dapat membuat neraca dan perhitungan laba rugi secara akurat sesuai prinsip ekonomi dan prosedur perusahaan ?							
2.2	Apakah anda dapat menginterpretasikan dan mendistribusikan informasi secara akurat kepada pihak atau orang yang berkepentingan ?							

Rekomendasi Asesor :	Peserta :	
	Nama	
	Tanda tangan/ Tanggal	
Catatan :	Asesor :	
	Nama	
	No. Reg.	
	Tanda tangan/ Tanggal	