

**FR-APL-02 ASESMEN MANDIRI
SKEMA: ROOM ATTENDANT**

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 ✓ 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/HK-RAT.001
Judul Skema Sertifikasi	ROOM ATTENDANT
Kode Unit Kompetensi	PAR.HT01.001.01
Judul Unit Kompetensi	Bekerjasamadengankolegadanpelanggan

Elemen Kompetensi : 1. Berkomunikasi ditempat kerja								
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?							

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 tanggungjawab 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 dapatmempresentasikan 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-PKJ/HK-RAT.001
Judul Skema Sertifikasi	ROOM ATTENDANT
Kode Unit Kompetensi	PAR.HT01.003.01
Judul Unit Kompetensi	Bekerjadalamlingkungansosialyangberbeda

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 memperlakukan pelanggan dan kolega dari seluruh kelompok budaya dengan hormat dan kepekaan.?							
1.2.	Apakah anda dapat mempertimbangkan komunikasi lisan dan non-lisan perbedaan budaya?							
1.3.	Apakah anda dapat berkomunikasi di mana ada hambatan bahasa, dan Apakah anda dapat melakukan usaha-usaha dengan bahasa isyarat atau kata-kata sederhana dalam bahasa orang tersebut?							
1.4	Apakah anda dapat memperoleh bantuan dari kolega, buku-buku referensi atau Apakah anda dapat membutuhkan/ memperoleh dari organisasi luar ?							

Elemen Kompetensi : 2. Menangani Kesalah-pahaman antar budaya

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 hal-hal yang Apakah anda dapat menimbulkan kesalah-pahaman di tempat kerja ?							
2.2	Apakah anda dapat menyampaikan kesulitan-kesulitan pada orang yang tepat dan mencari bantuan dari ketua tim?							
2.3	Apakah anda dapat mempertimbangkan kemungkinan perbedaan budaya ketika kesulitan atau kesalah-pahaman terjadi ?							
2.4	Apakah anda dapat mempertimbangkan usaha-usaha untuk melakukan pemecahan masalah kesalahpahaman budaya?							
2.5	Apakah anda dapat mengajukan dan menindak lanjuti hal-hal dan masalah pada ketua tim/penyelia yang tepat .?							

Nomor Skema Sertifikasi	SKEMLSP-PKPJ/HK-RAT.001
Judul Skema Sertifikasi	ROOM ATTENDANT
Kode Unit Kompetensi	PAR.HT03.038.01
Judul Unit Kompetensi	Menerapkan proses kesehatan, keselamatan dan keamanan kerja

Elemen Kompetensi : 1. Menyediakan informasi tentang 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 menerangkan informasi yang berkaitan secara akurat dan jelas kepada staf. ?							
1.2.	Apakah anda dapat menerangkan informasi perusahaan mengenai kesehatan, keselamatan dan keamanan secara akurat dan jelas kepada staf?							
1.3.	Apakah anda dapat memberikan seluruh informasi kepada staf.?							

Elemen Kompetensi : 2. Koordinasi partisipasi staf dalam 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
2.1	Apakah anda dapat memberikan seluruh anggota staf kesempatan untuk memberi dukungan pada program manajemen kesehatan, keselamatan dan keamanan di tempat kerja.?							
2.2	Apakah anda dapat menindaklanjuti masalah yang timbul melalui konsultasi, pada orang yang tepat.?							
2.3	Apakah anda dapat melaksanakan umpan balik tentang sistem manajemen oleh orang yang ditunjuk?							

Elemen Kompetensi : 3. Melaksanakan dan memonitor prosedur untuk mengontrol 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
3.1	Apakah anda dapat mengidentifikasi bahaya dan resiko tempat kerja dan melaporkannya.?							
3.2	Apakah anda dapat melaksanakan prosedur kontrol dan memonitor sesuai dengan peraturan perusahaan dan undang-undang.?							
3.3	Apakah anda dapat segera mengidentifikasi dan melaporkan kekurangan dalam ukuran kontrol kepada orang yang tepat?							

Elemen Kompetensi : 4. Melaksanakan dan memonitor pelatihan 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
4.1	Apakah anda dapat mengidentifikasi kebutuhan pelatihan secara akurat berdasarkan pada pengawasan di tempat kerja.?							
4.2	Apakah anda dapat Melakukan pengaturan untuk memenuhi kebutuhan pelatihan dengan berkonsultasi dengan manajemen sesuai dengan kebijakan perusahaan.?							
4.3	Apakah anda dapat Memonitor keefektifan pelatihan di tempat kerja dan melakukan penyesuaian bilamana perlu?							

Elemen Kompetensi : 5. Menjaga 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
5.1	Apakah anda dapat melengkapi catatan dan disimpan secara akurat dan jelas sesuai dengan peraturan hukum dan perusahaan.?							
5.2	Apakah anda dapat menggunakan data untuk memberikan input yang Apakah anda dapat terpercaya pada manajemen tentang Kesehatan, keselamatan dan keamanan tempat kerja.?							

Nomor Skema Sertifikasi	SKEMPLSP-PKPJ/HK-RAT.001
Judul Skema Sertifikasi	ROOM ATTENDANT
Kode Unit Kompetensi	PAR.HT02.021.01
Judul Unit Kompetensi	Melaksanakan prosedur klerikal

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	SKEMLSP-PPKJ/HK-RAT.001
Judul Skema Sertifikasi	ROOM ATTENDANT
Kode Unit Kompetensi	PAR.HT01.004.01
Judul Unit Kompetensi	Mengembangkan dan memperbaharui pengetahuan tentang industri perhotelan

Elemen Kompetensi : 1. Mencari informasi tentang industri perhotelan

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 mengakses sumber-sumber informasi dalam industri perhotelan secara benar.?							
1.2.	Apakah anda dapat memperoleh Informasi untuk membantu kinerja efektif dalam industri termasuk: 1.2.1. Sektor industri perhotelan yang berbeda dan layanan yang tersedia di setiap sektor 1.2.2. Hubungan antara industri pariwisata dan perhotelan. 1.2.3. Hubungan antara industri perhotelan dan industri lain. 1.2.4. Kondisi lingkungan kerja 1.2.5. Peraturan yang mempengaruhi industri 1.2.6. Masalah-masalah dan persyaratan lingkungan 1.2.7. Issue-issue yang berkenaan dengan lingkungan serta organisasi-organisasi utama 1.2.8. Kesempatan karir dalam industri ini 1.2.9. Etika kerja yang dibutuhkan untuk bekerja dalam industri ini dan harapan-harapan industri dari staff 1.2.10. Jaminan kualitas 1.2.11. Atraksi turis secara umum dalam negeri dan daerah sekitar tempat kerja.							
1.3.	Apakah anda dapat mengakses dan meningkatkan informasi tertentu tentang sektor kerja. ?							
1.4	Apakah anda dapat menerapkan Informasi tentang industri dengan benar pada aktifitas kerja harian.?							

Elemen Kompetensi : 2. Meningkatkan pengetahuan bidang industri perhotelan

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 formal dan/atau non formal untuk memperbaharui pengetahuan umum dalam industri perhotelan.?							
2.2	Apakah anda dapat memberikan dan memperbaharui pengetahuan kepada pelanggan dan kolega sesuai dan digabungkan dengan aktifitas kerja harian.?							

Nomor Skema Sertifikasi	SKEMLSP-CPKJ/HK-RAT.001
Judul Skema Sertifikasi	ROOM ATTENDANT
Kode Unit Kompetensi	PAR.HT02.052.01
Judul Unit Kompetensi	Menangani situasi konflik

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 menangani situasi konflik?							
1.2.	Apakah anda dapat menggunakan riset formal dan informal untuk menagani situasi konflik?							
1.3.	Apakah anda dapat menggunakan umpan balik dari pelanggan dan observasi di tempat kerja untuk menangani situasi konflik?							
1.4	Apakah anda dapat memperoleh dan menggunakan pengetahuan dengan rekan kerja dan staff untuk menangani situasi konflik?							
1.5	Apakah anda dapat memperoleh Informasi dari pengalaman tempat kerja dan kontak langsung kepada orang yang berkepentingan sebagai pertimbangan untuk menangani situasi konflik?							
1.6	Apakah anda dapat mengidentifikasi perubahan – perubahan untuk menangani situasi konflik?							
1.7	Apakah anda dapat menyarankan ide – ide untuk menangani situasi konflik 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 menyelesaikan situasi konflik kepada pelanggan?							
2.2	Apakah anda dapat menggunakan teknik dan trik tertentu untuk menangani situasi konflik yg ada?							
2.3	Apakah anda dapat memperingatkan pelanggan dan staff atas situasi konflik g terjadi?							

Nomor Skema Sertifikasi	SKEMLSP-PPKJ/HK-RAT.001
Judul Skema Sertifikasi	ROOM ATTENDANT
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 mengenali situasi darurat secara cepat dan benar.?							
1.2.	Apakah anda dapat menilai dan memutuskan situasi secara cepat untuk mengambil tindakan yang dibutuhkan.?							
1.3.	Apakah anda dapat mengorganisir bantuan dari layanan darurat / kolega / pelanggan bila memerlukan.							

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 melihat dan menilai kondisi fisik pasien dari tanda-tanda vital ?							
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 dan melaporkan layanan dukungan kepada yang tepat.?							
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 memberikan laporan yang jelas, akurat dan tepat waktu.?							

Nomor Skema Sertifikasi	SKEMLSP-PPKJ/HK-RAT.001
Judul Skema Sertifikasi	ROOM ATTENDANT
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 (lebih dikenal sebagai <i>child-sex tourism</i>)?							
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 Apakah anda 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 ketahui 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 terlihat perilaku mencurigakan.?							

Elemen Kompetensi : 3. Mendeskripsikan tindakan yang Apakah anda 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 dan mengambil list tindakan dari pekerjaan staff di setiap divisi kerja dan usaha perjalanan wisata dan mencegah eksploitasi seksual anak oleh wisatawan?							

Nomor Skema Sertifikasi	SKEMLSP-PPKJ/HK-RAT.001
Judul Skema Sertifikasi	ROOM ATTENDANT
Kode Unit Kompetensi	PAR.UJ03.044.01
Judul Unit Kompetensi	Berkomunikasi secara lisan dalam Bahasa Inggris pada tingkat operasional dasar

Elemen Kompetensi : 1. Berkomunikasi dengan Pelanggan dan Kolega Mengenai Hal-Hal yang Berkaitan dengan Kegiatan Dasar dan Sehari-hari di Tempat Kerja serta Kegiatan Pelayanan Pelanggan

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 mengerti dan menggunakan istilah, ungkapan dan bahasa tubuh untuk memperjelas komunikasi secara lisan yang berkaitan dengan ? 1.1.1 permintaan dan komentar didengarkan, 1.1.2 informasi faktual diberikan, 1.1.3 dibantu pelaksanaan transaksi sederhana, 1.1.4 dijawab pertanyaan-pertanyaan sederhana, 1.1.5 bertanya untuk memperjelas masalah, 1.1.6 diberikan bantuan dalam lingkup tanggung jawabnya, 1.1.7 diberi saran untuk hal-hal tertentu dan/atau yang diketahui, 1.1.8 diberikan petunjuk arah dan/atau penjelasan sederhana, 1.1.9 dicari kebutuhan wisatawan dan kolega secara jelas, 1.1.10 kebutuhan akan bantuan yang diperlukan diidentifikasi dari nara sumber atau orang lain yang tepat, 1.1.11 diberikan penjelasan yang mudah diikuti dengan perlahan-lahan dan urutan yang benar, dan 1.1.12 informasi tambahan diberikan sesuai dengan kebutuhan wisatawan dan kolega							
1.2.	Apakah anda dapat mengerti & mengerti serta mengetahui kalimat yang sopan dan ramah kapan harus dipakai kalimat resmi atau tidak resmi dalam kegiatan seperti : 1.2.1 penyambutan, 1.2.2 diberikan salam perpisahan, 1.2.3 meminta maaf, 1.2.4 ucapkan terima kasih							

Elemen Kompetensi : 2. Berbicara Melalui Telepon								
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 memberikan salam dengan benar, termasuk menyebutkan nama perusahaan?							
2.2	Apakah anda dapat menawarkan bantuan dan menentukan tujuan menelepon?							
2.3	Apakah anda dapat meminta si penelepon untuk menunggu ketika mencari orang yang dikehendaki?							
2.4	Apakah anda dapat memerlukan apabila, diminta maaf kepada si penelepon ketika orang yang dikehendaki tidak berada di tempat?							
2.5	Dapat mencatat data si penelepon ?							

Nomor Skema Sertifikasi	SKEMLSP-PKJ/HK-RAT.001
Judul Skema Sertifikasi	ROOM ATTENDANT
Kode Unit Kompetensi	PAR.HT03.018.01
Judul Unit Kompetensi	Mencari dan mendapatkan data komputer

Elemen Kompetensi : 1. Membuka File

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 menghidupkan/mengakses Komputer secara benar ?							
1.2.	Apakah anda dapat memilih atau mengaplikasikan perangkat lunak yang memadai dari menu ?							
1.3.	Apakah anda dapat mengenali dan membuka file secara benar ?							
1.4	<i>Apakah anda dapat mengoperasikan Keyboard/mouse</i> dalam kecepatan yang telah ditentukan dan dalam persyaratan yang akurat ?							

Elemen Kompetensi : 2. Memanggil dan mengubah data

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 memanggil dan menempatkannya didalam file ?							
2.2	Apakah anda dapat mencetak copy data bila dibutuhkan ?							
2.3	Apakah anda dapat mengidentifikasi Informasi untuk pengeditan secara benar.							
2.4	Apakah anda dapat menutup, mengubah atau menghapus dengan menggunakan alat input yang tepat.							
2.5	Apakah anda dapat menyimpan data secara teratur untuk menghindari hilangnya informasi ?							

Elemen Kompetensi : 3. Menutup dan mengeluarkan file

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 menutup File dan mengeluarkan program sesuai dengan prosedur perangkat lunak ?							

Nomor Skema Sertifikasi	SKEMLSP-PPKJ/HK-RAT.001
Judul Skema Sertifikasi	ROOM ATTENDANT
Kode Unit Kompetensi	PAR.HT02.026.01
Judul Unit Kompetensi	Menyediakan jasa housekeeping untuk tamu

Elemen Kompetensi : 1. Menangani permintaan housekeeping

Nomor KUK	Daftar Pertanyaan (Asesmen Mandiri/ <i>Self Assessment</i>)	Penilaian		Bukti-bukti Pendukung	Diisi Asesor			
		K	BK		V	A	T	M
1.1	Permintaan ditangani dengan cara yang ramah & sopan sesuai dengan standar layanan pelanggan perusahaan dan prosedur keamanan							
1.2	Tamu disapa dengan namanya dimana jika memungkinkan							
1.3	Rincian permintaan dikonfirmasi dan dicatat							
1.4	Dimana permintaan timbul karena barang rusak saat pelaksanaan <i>room service</i> , maka permintaan maaf harus dilakukan							
1.5	Jangka waktu untuk memenuhi permintaan disetujui oleh tamu							
1.6	Barang-barang yang diminta diletakkan segera dan diantarkan segera dalam jangka waktu yang disetujui							
1.7	Barang-barang yang diambil kembali sesuai jangka waktu yang disetujui							
1.8	Perlengkapan disusun untuk tamu ketika diperlukan							

Elemen Kompetensi : 2. Meberi saran tamu mengenai perlengkapan housekeeping

Nomor KUK	Daftar Pertanyaan (Asesmen Mandiri/ <i>Self Assessment</i>)	Penilaian		Bukti-bukti Pendukung	Diisi Asesor			
		K	BK		V	A	T	M
2.1	Tamu diberi saran dengan sopan tentang penggunaan peralatan yang benar							
2.2	Kerusakan dilaporkan secepatnya sesuai dengan prosedur perusahaan dan bila memungkinkan pengaturan alternatif dilakukan untuk memenuhi kebutuhan tamu							
2.3	Bila memungkinkan waktu pengumpulan harus disepakati							

Nomor Skema Sertifikasi	SKEMLSP-CPKJ/HK-RAT.001
Judul Skema Sertifikasi	ROOM ATTENDANT
Kode Unit Kompetensi	PAR.HT02.028.01
Judul Unit Kompetensi	MENYIAPKAN KAMAR UNTUK TAMU

Elemen Kompetensi : 1. Menata perlengkapan dan trolley

Nomor KUK	Daftar Pertanyaan (Asesmen Mandiri/ <i>Self Assessment</i>)	Penilaian		Bukti-bukti Pendukung	Diisi Asesor			
		K	BK		V	A	T	M
1.1	Pilih perlengkapan yang dibutuhkan untuk pelayanankamar secara benar dan siapkan untuk Digunakan							
1.2	Identifikasikanpersediaan untuk <i>trolley</i> secara teliti& pilih atau pesan dalam jumlah yang memadai sesuai dengan prosedur perusahaan							
1.3	Muat persediaan yang memadai denganaman pada <i>trolley</i> sesuai dengan prosedurperusahaan							

Elemen Kompetensi : 2. Akses ke kamar untuk pelayanan

Nomor KUK	Daftar Pertanyaan (Asesmen Mandiri/ <i>Self Assessment</i>)	Penilaian		Bukti-bukti Pendukung	Diisi Asesor			
		K	BK		V	A	T	M
2.1	Identifikasikankamar yang membutuhkan pelayanan secara benar dari informasi yang diberikan olehstaf <i>housekeeping</i>							
2.2	Masuk ke dalam kamar sesuai dengan prosedur keamanan dan layanan pelanggan perusahaan							

Elemen Kompetensi : 3. Membereskan tempat tidur

Nomor KUK	Daftar Pertanyaan (Asesmen Mandiri/ <i>Self Assessment</i>)	Penilaian		Bukti-bukti Pendukung	Diisi Asesor			
		K	BK		V	A	T	M
3.1	Bersihkan tempat tidur, bantal dan <i>linen</i> periksa kalau ada noda dan kerusakan							
3.2	Hilangkan noda sesuai dengan prosedurperusahaan							
3.3	Ganti seprai tempat tidur sesuai dengan standar dan prosedur perusahaan							

Elemen Kompetensi : 4. Membersihkan dan merapikan kamar

Nomor KUK	Daftar Pertanyaan (Asesmen Mandiri/ <i>Self Assessment</i>)	Penilaian		Bukti-bukti Pendukung	Diisi Asesor			
		K	BK		V	A	T	M
4.1	Bersihkan kamar dengan susunan yang benar agar gangguan pada tamu minimal							
4.2	Seluruh perabotan dan perlengkapan dibersihkan dan diperiksa sesuai dengan prosedur perusahaan dan pedoman kesehatan/ keselamatan							
4.3	Seluruh barang-barang di tata kembali sesuai dengan standar perusahaan							

4.4	Persediaan kamar diperiksa, diganti sesuai dengan standar perusahaan							
4.5	Rayap/hama diidentifikasi secepatnya dan tindakan yang tepat diambil sesuai dengan prosedur keselamatan perusahaan							
4.6	Kamar diperiksa kalau-kalau ada kerusakan dan seluruh kerusakan dilaporkan secara akurat sesuai dengan prosedur perusahaan							
4.7	Barang-barang yang rusak dicatat sesuai dengan prosedur perusahaan							
4.8	Barang-barang atau kejadian yang luar biasa atau mencurigakan secepatnya dilaporkan sesuai dengan prosedur perusahaan							
4.9	Barang-barang tamu yang ketinggalan dalam kamar kosong dikumpulkan dan disimpan sesuai dengan prosedur perusahaan							

Elemen Kompetensi : 5. Membersihkan dan menyimpan *trolley* dan perlengkapan

Nomor KUK	Daftar Pertanyaan (Asesmen Mandiri/ <i>Self Assessment</i>)	Penilaian		Bukti-bukti Pendukung	Diisi Asesor			
		K	BK		V	A	T	M
5.1	<i>Trolley</i> dan perlengkapan dibersihkan setelah digunakan digunakan sesuai dengan prosedur keselamatan perusahaan							
5.2	Seluruh barang-barang disimpan secara benar sesuai dengan prosedur perusahaan							
5.3	Persediaan diperiksa dan barang-barang diganti atau di tata kembali sesuai dengan prosedur perusahaan							

Nomor Skema Sertifikasi	SKEMLSP-CPKJ/HK-RAT.001
Judul Skema Sertifikasi	ROOM ATTENDANT
Kode Unit Kompetensi	PAR.HT02.046.01
Judul Unit Kompetensi	Menyediakan fasilitas kehilangan dan penemuan barang

Elemen Kompetensi : 1. Mengikuti prosedur kehilangan & penemuan

Nomor KUK	Daftar Pertanyaan (Asesmen Mandiri/ <i>Self Assessment</i>)	Penilaian		Bukti-bukti Pendukung	Diisi Asesor			
		K	BK		V	A	T	M
1.1	Dicatat lokasi, tanggal dan waktu dimanabarang ditemukan atau hilang							

Elemen Kompetensi : 2. Melengkapi dokumentasi kehilangan & penemuan

Nomor KUK	Daftar Pertanyaan (Asesmen Mandiri/ <i>Self Assessment</i>)	Penilaian		Bukti-bukti Pendukung	Diisi Asesor			
		K	BK		V	A	T	M
2.1	Keterangan barang dan rinciannya dicatatdalam buku atau daftar Kehilangan & penemuan							
2.2	Barang yang ditemukan diberi label dandisimpan sesuai dengan susunan tanggal dilokasi yang tepat							

Elemen Kompetensi : 3. Mengikuti prosedur barang yang di tagih

Nomor KUK	Daftar Pertanyaan (Asesmen Mandiri/ <i>Self Assessment</i>)	Penilaian		Bukti-bukti Pendukung	Diisi Asesor			
		K	BK		V	A	T	M
3.1	Barang yang diklaim ditandai/diberi tanggaloleh yang mengklaim serta identitasdiperiksa							

Nomor Skema Sertifikasi	SKEMLSP-PPKJ/HK-RAT.001
Judul Skema Sertifikasi	ROOM ATTENDANT
Kode Unit Kompetensi	PAR.HT02.050.01
Judul Unit Kompetensi	Meningkatkandanmemperbaharuiipengetahuanlokal

Elemen Kompetensi : 1. Mengembangkanpengetahuan 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	Sumber-sumber informasi mengenai area lokal diidentifikasi dan diakses secara benar							
1.2	Informasi dicatat dan diarsipkan untuk penggunaan selanjutnya							
1.3	Informasi yang secara umum diminta oleh pelanggan diidentifikasi dan diperoleh secara benar							

Elemen Kompetensi : 2. Memperbaharuiipengetahuan 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	Riset informasi dan / atau formal digunakan untuk memperbaharui pengetahuan lokal							
2.2	Pengetahuan yang telah diperbaharui disampaikan kepada pelanggan dan rekan kerja secara tepat dan digunakan untuk kepentingan aktifitas sehari-hari							

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