

Bekerja dalam Lingkungan Sosial yang Berbeda

Kode Unit: PARUJPPKU02C

Standar Kompetensi

Materi Pendukung Bagi Pengajar dan Siswa

Tugas-tugas Penilaian

Ucapan terima kasih

Indonesia Australia Partnership for Skills Development Travel and Tourism Project Team (IAPSD) mengucapkan terima kasih atas 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 untuk Pengajar	5
3	Standar Kompetensi	8
4A	Rencana Isi	11
4B	Cara Mengajar Kompetensi Standar	15
4C	Materi pendukung Bagi Pengajar	21
5	Cara Menilai Unit Ini	39

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

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

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

Bagian 1 Pengantar Panduan

Selamat datang di panduan ini.

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

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

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

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

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

Pelatih sebaiknya menyusun sesi-sesi mereka sesuai dengan:

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

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

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

Definisi





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

Berapa lama kompetensi ini dapat di capai

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

Simbol-simbol

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

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

Daftar Kata-kata

Access and Equity = Dapat diikuti semua golongan

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

Assessment = Penilaian/Evaluasi

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

Competent = Kompeten/mampu

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

Competency-Based Training = Pelatihan berdasarkan Kompetensi

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

Critical Aspects of Assessment = Aspek-aspek penting dalam Penilaian

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

Context of Assessment = Konteks penilaian

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

Elements = Elemen

Ketrampilan yang dapat membentuk suatu unit kompetensi..

Evidence Guide = Panduan Pembuktian

Ini adalah panduan bagaimana suatu unit diuji..

Fair = adil

Tidak merugikan kandidat tertentu.

Flexible = fleksibel

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

Formative Assessment = Evaluasi formatif

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

Key Ability = Kemampuan utama

Kemampuan yang mendukung semua kinerja. Kemampuan ini mengumpulkan, menganalisis dan mengatur ide-ide dan informasi mengkomunikasikan ide-ide dan informasi merencanakan dan menyusun aktivitas, bekerja dengan yang lain dalam tim, menyelesaikan masalah, menggunakan teknologi, menggunakan ide-ide dan teknik matematis.

Kemampuan ini disusun sesuai dengan tingkat yang berbeda sebagai berikut:

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

Linkages to Other Units = Hubungan dengan unit-unit lain

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

National Competency Standards = Standar kompetensi nasional

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

Performance Criteria = Criteria Unjuk Kerja

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

Qualified Assessor = Penilai yang bernutu

Seseorang yang memenuhi syarat untuk menilai.

Range of Variables = Rentang variabel

Rentangan variable berbagai konteks yang dapat di terapkan unit tertentu.

Reliable = dapat dipercaya

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

Standards and Certification Institute = Lembaga sertifikasi dan Standar

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

Summative Assessment = Evaluasi/penilaian summatif.

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

Underpinning Skills and Knowledge = ketrampilan dan pengetahuan yang harus dikuasai

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

Unit descriptor = Penjabaran Unit

Gambaran umum tentang kompetensi standar.

Valid = absah/diakui

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

Bagian 2 Panduan untuk Guru /Pelatih

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

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

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

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

Peranan pelatih/guru

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

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

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

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

Regulations = Peraturan-peraturan

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

Bantuan/alat bantu yang dibutuhkan untuk mengajarkan kompetensi ini

Kebutuhan yang dibutuhkan untuk mengajarkan teori standar:

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

Kebutuhan khusus untuk mengajar:

Tidak ada

Sumber Informasi yang dapat diperoleh:

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

Majalah Travel Indonesia

Penerbit: PT. Travia Duta

Telp: (62 21) 380 5555 Ext 76006

Fax: (62 21) 38406143

Asosiasi guru - PPPG

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

Telp: (021) 7431271

Assosiasi Tempat wisata menarik Indonesia (PUTRI)

Gedung Sasana Griya

A 15 Lt II

Taman Mini Indonesia Indah, Jakarta

Telp: (021)- 8401-719

Fax: (021)-8400-709

Asosiasi Agen-agen Tour dan Travel Indonesia (ASITA)

Komp Golden Plaza Blok A/30

Jl RS Fatmawati No 15, Jakarta

Telp: (021)-7590-0094-95

Fax: (021)-7507-537

Masyarakat Pengelola Konferensi Profesional Indonesia (SIPCO)

Setia Travel

Jl H.Anshari No 33 B Jakarta

Telp: (021)-6385-8611

Fax: (021)-6386-4182

Asosiasi Konvensi dan Kongres Indonesia (INCCA)
Hotel Wisata
Arcade 13A, Jakarta
Telp: (021)-3140-982
Fax: (021)-334-470

Persatuan Pramuwisata Indonesia (HPI)
Ade Sumatri
Telp: (021)-9133-921
Fax: (021)-5213-257 (Via Dinas Pariwisata DKI)

Internet sites

Direktorat Dikmenjur
<http://dikmenjur.freehosting.net/>

SMK 8 Makassar
<http://www.geocities.com/smkknupg/>

Boeing Company
<http://www.boeing.com/>

Environmental Information
<http://www.boris.qub.ac.uk/cvni/info.html/>

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

Internet World Travel Guide
<http://www.iwtg.com/>

Planet Earth Home Page
<http://www.planetearth.net/info.html/>

Tourism Training Australia
<http://www.tourismtraining.com.au/>

United Nations Development Program
<http://www.undp.org/>

Virtual Tourist II
<http://www.vtourist.com/vrt/>

World Tourism Organization: World Tourism Information Centre
<http://www.world-tourism.org/>

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

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

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

Bagian 3 Standar Kompetensi

Gunakan bagian ini untuk :

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

Judul unit

Bekerja dalam Lingkungan Sosial yang Berbeda

Unit Penjabaran

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

Elemen	Kriteria unjuk kerja
01 Komunikasi dengan Pelanggan-pelanggan	<ol style="list-style-type: none">1.1 Pelanggan-pelanggan dan kolega-kolega berbagai latar belakang kebudayaan dihargai dan diperlakukan dengan rasa hormat dan kepekaan1.2 Komunikasi secara verbal dan non verbal dengan mempertimbangkan perbedaan kebudayaan1.3 Bilamana terdapat hambatan dalam bahasa diupayakan penggunaan komunikasi melalui gerak tubuh atau pemakai kata-kata yang mudah yang menggunakan bahasa orang tersebut.1.4 Bantuan dari kolega, buku-buku referensi atau organisasi-organisasi diluar didapatkan bilamana diperlukan
02 Menghadapi Kesalahpahaman antar budaya	<ol style="list-style-type: none">2.1. Persoalan yang mungkin mengakibatkan konflik atau kesalahan paham di tempat kerja diidentifikasi2.2. Kesulitan-kesulitan dialamatkan pada orang-orang yang tepat dan bantuan dicari dari pimpinan-pimpinan tim2.3. Bila kesulitan-kesulitan atau kesalahpahaman terjadi kemungkinan perbedaan-perbedaan kebudayaan dipertimbangkan2.4. Diupayakan untuk pemecahan salah paham yang terjadi dengan mempertimbangkan kebudayaannya2.5. Persoalan-persoalan dan masalah-masalah di serahkan pada pimpinan tim/penyedia untuk di tindak lanjuti
Deretan variabel Unit ini menerapkan semua sector pariwisata dan hotel dan restoran Perbedaan budaya yang tercakup tetapi tidak terbatas pada hal-hal dari cirri berikut (hanya contoh): <ul style="list-style-type: none">▪ Ras	

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

kemungkinan Perbedaan budaya yang tercakup tetapi tidak terbatas kepada :

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

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

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

Organisasi luar yang tercakup tetapi terbatas pada :

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

Ketrampilan dan pengetahuan yang harus dikuasai

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

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

Konteks penilaian

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

Aspek penting dalam penilaian

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

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

Cari:

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

Kaitan dengan Unit-unit lain

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

Kepedulian harus dilakukan pengembangan pelatihan untuk memenuhi kebutuhan unit ini. Untuk pelatihan pra kejuruan. Organisasi sebaiknya menyelenggarakan pelatihan yang mempertimbangkan serangkaian konteks industri dengan tanpa bias terhadap sektor individu. Rentang variable akan membantu dalam masalah ini. Untuk pengajaran sektor khusus, pelatihan sebaiknya dilakukan untuk memenuhi kebutuhan sektor tersebut.

Kemampuan utama yang didemonstrasikan dalam unit ini	Level tugas
Mengumpulkan, menyusun dan menganalisis informasi	1
Mengkomunikasikan ide-ide dan informasi	1
Merencanakan dan menyusun aktivitas	1
Bekerja sama dengan yang lain dan dalam tim	1
Menggunakan ide-ide dan teknik matematis	-
Menyelesaikan masalah	1
Menggunakan teknologi	-

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

Bagian 4 Strategi Penyampaian

A Rencana isi

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

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

Deretan Variabel

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

Ketrampilan dan pengetahuan yang harus dikuasai

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

Aspek Penting Penilaian. – Mencari:

- Kemampuan untuk berkomunikasi secara efektif dengan pelanggan dan kolega dari berbagai latar belakang yang dibutuhkan bagi peran pekerjaan yang relevan.

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

Deretan Variabel

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

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

Aspek-aspek Penilaian – Mencari:

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

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

Deretan Variabel

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

Ketrampilan dan pengetahuan yang harus dikuasai

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

Aspek-aspek penilaian. – Mencari:

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

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

Deretan Variabel

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

Ketrampilan dan pengetahuan yang harus dikuasai

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

2.1. Persoalan yang mungkin mengakibatkan konflik atau kesalahan paham di tempat kerja diidentifikasi.

Deretan Variabel

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

Ketrampilan dan pengetahuan yang harus dikuasai

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

Aspek-aspek penilaian - Mencari:

- Pengetahuan tentang apa yang dimaksud dengan kepedulian budaya.

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

2.3. Bila kesulitan-kesulitan atau kesalahpahaman terjadi kemungkinan perbedaan-perbedaan kebudayaan dipertimbangkan.

Deretan Variabel

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

Ketrampilan dan pengetahuan yang harus dikuasai

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

Aspek-aspek penilaian. - Mencari:

- Pengetahuan tentang apa yang dimaksud dengan peduli budaya.

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

Ketrampilan dan Pengetahuan yang harus dikuasai

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

Aspek-aspek penilaian - mencari:

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

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

Deretan Variabel

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

Ketrampilan dan Pengetahuan yang harus dikuasai









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

Aspek-aspek penilaian – Mencari:

- Pengetahuan tentang apa yang dimaksud dengan peduli budaya.

B Cara Mengajar Standar Kompetensi

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

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

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

Ketrampilan, pengetahuan dan sikap apa yang akan saya ajarkan kepada siswa?	Bagaimana cara saya menyampaikan ketrampilan, pengetahuan dan sikap kepada siswa?
<p>komunikasi melalui gerak tubuh atau pemakai kata-kata yang mudah yang menggunakan bahasa orang tersebut.</p>	<p>Pelatih mendiskusikan situasi dimana kata-kata yang mudah mungkin digunakan:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Bentuk alamat ▪ Bertemu dan memberi salam ▪ Mengucapkan selamat berpisah kepada pelanggan ▪ Memberikan petunjuk yang mudah ▪ Menjawab pertanyaan ▪ Menjelaskan barang-barang dan pelayanan <p>Pelatih menunjukan kata-kata yang biasa digunakan dalam industri pariwisata</p> <p>OHT 8 HO 9</p> <p>Pelatih mencari apa arti gerakan tubuh? Pelatih mendefinisikan apa arti gerakan tubuh?</p> <p>OHT 9 HO 10</p> <p>Pelatih/guru meminta siswa untuk mendemonstrasikan gerakan tubuh yang negatif. Pelatih meminta siswa untuk mendemonstrasikan gerakan tubuh yang positif.</p> <p>Siswa/peserta belajar dalam kelompok kecil untuk mendiskusikan tipe-tipe gerakan tubuh yang mungkin sesuai untuk digunakan dengan kelompok budaya yang berbeda. Misalnya;</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Bertemu dan memberi salam ▪ Menucapkan selamat berpisah kepada pelanggan ▪ Memberikan petunjuk yang mudah ▪ Menjawab pertanyaan <p>Siswa/ peserta menampilkan penggunaan kata-kata yang mudah dalam komunikasi mereka Pelatih menyusun tugas 3.</p>

<p>Ketrampilan, pengetahuan dan sikap apa yang akan saya ajarkan kepada siswa?</p>	<p>Bagaimana cara saya menyampaikan ketrampilan, pengetahuan dan sikap kepada siswa?</p>
	<p style="text-align: center;">Tugas 3</p> <p>Pelatih mengevaluasi kompetensi siswa, memberikan umpan balik dan membentuk kelompok diskusi.</p>
<p>1.4 Bantuan dari kolega, buku-buku referensi atau organisasi-organisasi diluar didapatkan bilamana diperlukan.</p>	<p>Pelatih menelusuri/mencari dengan siswa kemana mencari bantuan ketika membutuhkan.</p> <p>Pelatih mengelompokan jawaban peserta/siswa ke dalam:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Kolega ▪ Buku-buku referensi ▪ Organisasi luar ▪ Sahabat dan relasi <p style="text-align: center;">OHT 10 HO 11,15</p> <p>Pelatih/guru menyusun tugas 4</p> <p>Siswa/peserta bekerja dalam kelompok kecil untuk menyelesaikan studi kasus</p> <p style="text-align: center;">Tugas 4</p> <p>Pelatih menelusuri dengan siswa tentang tipe-tipe bantuan yang mungkin mereka butuhkan ketika berada ditempat kerja (Pelatih mencatat respon siswa di papan tulis).</p> <p>Siswa/peserta bekerja dalam kelompok kecil untuk mengidentifikasi tipe-tipe yang dapat terjadi antar kolega dalam agen travel yang cukup besar.</p> <p style="text-align: center;">Tugas 5</p> <p>Pelatih meminta siswa/guru untuk mempresentasikan hasilnya, memberikan umpan balik dan membentuk diskusi kelompok.</p>

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

Ketrampilan, pengetahuan dan sikap apa yang akan saya ajarkan kepada siswa?	Bagaimana cara saya menyampaikan ketrampilan, pengetahuan dan sikap kepada siswa?
<p>2.4 Diupayakan untuk pemecahan kesalahan pemahaman yang terjadi dengan mempertimbangkan kebudayaannya</p> <p>2.5 Persoalan-persoalan dan masalah-masalah di serahkan pada pimpinan tim/penyedia untuk di tindak lanjuti.</p>	<p>Pelatih menyusun siswa untuk berpasangan untuk bermain seni peran tentang cara menyelesaikan kesulitan dan kesalahpahaman dan mengidentifikasi peranan supervisor dalam menindaklanjuti masalah.</p> <p>OHT 13 HO 14</p> <p>Pelatih membuat tugas 8</p> <p>Tugas 8</p> <p>Pwelatih mengaevaluasi tugas siswa/peserta, umpan balik dan membentuk diskusi kelompok.</p>

C Materi Penunjang Guru

(Transparansi dan lembaran untuk siswa)



Lembar penilaian untuk siswa

(Keterampilan dan pengetahuan yang harus dikuasai)

Bekerja di Lingkungan Sosial yang berbeda

Nama siswa:.....

Grup:.....

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

Komunikasi dengan kolega dan pelanggan

Apa arti perbedaan budaya?

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

Perbedaan budaya mungkin berkaitan dengan :

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

Komunikasi dengan kolega dan pelanggan

Hormat dapat didefinisikan sebagai :

Pertimbangan dan kepedulian terhadap jalan hidup yang berbeda.

Contohnya:

Komunikasi dengan kolega dan pelanggan

Kepekaan dapat di gambarkan sebagai:

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

Contohnya:

Komunikasi dengan kolega dan pelanggan

Kita dapat menunjukkan rasa hormat terhadap perbedaan budaya dengan :

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

Komunikasi dengan kolega dan pelanggan

Kita bisa menjadi sensitif dengan budaya yang berbeda dengan :

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

Komunikasi dengan kolega dan pelanggan

Tipe-tipe Komunikasi meliputi:

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

Komunikasi verbal biasanya digunakan:

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

Komunikasi dengan kolega dan pelanggan

Komunikasi non verbal mungkin melibatkan penggunaan :

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

Komunikasi dengan kolega dan pelanggan

Contoh-contoh kata yang biasa digunakan di industri pariwisata:

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

Komunikasi dengan kolega dan pelanggan

Gerakan tubuh dapat digambarkan sebagai:

- **Penggunaan tubuh, khususnya tangan untuk menyampaikan maksud tertentu.**

- **Gerakan fisik yang menunjukkan perasaan atau maksud.**

Contohnya:

Komunikasi dengan kolega dan pelanggan

Bantuan dapat diperoleh dari :

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

Kaitan dengan kesalahpahaman

Konflik atau kesalahpahaman mungkin terjadi karena:

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

Kaitan dengan kesalahpahaman

Orang yang tepat untuk membantu dalam kesulitan mungkin termasuk :

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

Kaitan dengan kesalahpahaman

Cara-cara untuk mengani kesulitan/kesalahpahaman meliputi:

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

Catatan : tugas-tugas detail dibawah ini dapat digunakan dengan simulasi lingkungan atau simulasi di tempat kerja.

Tugas 1

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

Anda bekerja di agen travel di daerah anda.

Kolega anda berasal dari berbagai kelompok budaya yang berbeda.

Jelaskan secara detail masing-masing hal berikut:

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

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

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

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

Tugas 2

Komunikasi Verbal dan non-verbal dengan memperimbangkan perbedaan budaya.

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

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

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

Tugas 3

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

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

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

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

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

Tugas 4

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

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

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

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

Tuliskan jawaban anda dalam formulir laporan.

Presentasikan kepada pelatih anda untuk evaluasi dan umpan balik

Tugas 5

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

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

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

Tulis Jawaban anda di formulir Laporan.

Minta pelatih anda untuk mengevaluasi kompetensi anda dan umpan balik.

Tugas 6

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

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

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

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

Mohon kepada pelatih anda untuk mengevaluasi dan memberi umpan balik.

Tugas 7

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

Anda bekerja di sebuah agen travel di daerah anda.

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

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

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

Tugas 8

Ketika kesulitan atau kesalahpahaman terjadi, pertimbangkan kemungkinan perbedaan budaya.

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

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

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

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

Tulis jawaban anda untuk masing pertanyaan berikut.

Gunakan permainan peran untuk masalah ini dengan anggota grup anda

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

Bagian 5 Bagaimana cara menilai unit ini

Apa arti Penilaian?

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

Penilaian 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?" jawabannya 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 atas untuk mencerminkan sifat nyata dari pekerjaan tersebut.

Mutu para penilai

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

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

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

Hasil dari penilaian yang sukses harus mengindikasikan 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 Bekerja Dalam Lingkungan Sosial Yang Berbeda.

Metode-metode pengumpulan bukti yang disarankan
Penilaian praktek demonstrasi di tempat kerja mungkin mencakup observasi siswa/peserta: <ul style="list-style-type: none">▪ Interaksi dengan kolega dan pelanggan dari latarbelakang yang berbeda▪ Menangani kesulitan dalam situasi budaya silang antar perorangan
Keterangan pihak ketiga/bukti dokumentasi dapat diperoleh dari: <ul style="list-style-type: none">▪ Laporan pelanggan (tertulis atau lisan)▪ Rincin pelatihan sebelumnya, pengalaman kerja▪ Laporan kawan atau supervisor (tertulis atau lisan)
Dalam penilaian diluar kerja, aktivitas simulasi dapat digunakan untuk memberikan kepada siswa untuk memberikan bukti ketrampilan melalui praktek demanstrasi: <ul style="list-style-type: none">▪ Permainan peran untuk mendemonstrasikan komunikasi antar budaya silang yang tepat.▪ Permainan peran memberikan kesempatan kepada calon untuk merespon masalah tertentu budaya-silang di tempat kerja.

Contoh Role Play, studi kasus, Proyek-proyek

Tugas penilaian 1

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

Tugas penilaian 2

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

Tugas penilaian 3

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

Tugas Penilaian 4

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

Pertanyaan sebaiknya terokus pada:

Pengetahuan pendukung

Tugas penilaian 5

Bagaimana cara anda mendefinisikan kepedulian budaya?

Tugas penilaian 6

Mengapa kepedulian budaya itu penting dalam Pariwisata dan Industri?

Tugas penilaian 7

Bagaimana budaya dapat mempengaruhi kehidupan kita?

Tugas penilaian 8

Apa bahayanya orang yang kolot?

Tugas Penilaian 9

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

Organisasi dan perencanaan

Tugas penilaian 10

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

Komunikasi dengan orang lain

Tugas Penilaian 11

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

Tugas Penilaian 12

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

Penyelesaian masalah

Tuga Penilaian 13

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

Tugas Penilaian 14

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

Kesehatan dan keamanan

Tugas penilaian 15

Jelaskan situasi dimana perbedaan budaya mungkin berakibat bagi kesehatan dan keamanan

Ceklist yang disarankan bagi penilai

Bekerja di Lingkungan Sosial yang Berbeda

Nama calon: nama penilai:

Apakah calon telah memberikan bukti yang cukup yang menunjukkan bahwa dia dapat:

Catatan

Terapkan ketrampilan dan pengetahuan yang secara khusus mempunyai kaitan dengan unit lain:

- Unit mendukung penampilan yang efektif di semua unit yang lain.

Mendemonstrasikan pengetahuan:

- Jelaskan prinsip-prinsip yang mendukung kepedulian budaya.
- Jelaskan kelompok budaya yang berbeda dalam masyarakat Indonesia.
- Kenali aspek-aspek kunci tentang budaya Indonesia.
- Jelaskan ciri-ciri berbagai kelompok turis internasional (yang sesuai dengan sector/tempat kerja seseorang).
- Susun prinsip-prinsip kesempatan berusaha yang seimbang dan antoi diskrimansi seperti yang diterapkan terhadap seseorang di tempatkerja.

Tunjukkan ketrampilan tehnik/prosedur terhadap standar a yang dibutuhkan sebuah industri, termasuk penggunaan berbagai peralatan yang benar:

- Tidak dapat diterapkan untuk unit ini tetapi penilaian harus terpadu dengan penampilan ketrampilan tehnik.

Rencana dan mengatur aktivitas secara efektif:

- Komunikasi dengan orang yang berbicara dengan lain bahasa dalam situasi yang mendesak.

Bekerja dan komunikasi dengan kolega dan pelanggan:

- Perlakukan pelanggan dan kolega dari kelompok budaya yang berbeda dengan hormat dan kepekaan.
- Pertimbangkan perbedaan budaya baik dengan komunikasi verbal atau non verbal.
- Gunakan gerakan tubuh yang tepat atau kat-kata yang mudah dalam bahasa orang lain dimana terdapat hambatan berbahasa.
- Dapatkan bantuan dalam komunikasi budaya-silang dari orang lain, organisasi atau referensi ketika dibutuhkan.

<p>Tanggapi masalah-masalah yang terjadi dalam aktivitas kerja :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Kenali hal-hal yang menyebabkan konflik atau kesalahpahaman di tempat kerja. ▪ Kenali perbedaan budaya yang menyebabkan kesulitan atau kesalahpahaman. ▪ Cari penyelesaian yang lain, pertimbangkan budaya. ▪ Carilah bantuan dari ketua tim yang berkitan dengan kesulitan budaya silang. 	
<p>Padukan prosedur kesehatan, keamana dan pengamanan:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Kenali situasi dimana perbedaan budaya mungkin mempunyai implikasi kesehatan dan keamanan di tempat kerja. 	

Lembar Penilaian Kompetensi

Unit: PARUJPPKU02C

Bekerja di Lingkungan Sosial yang Berbeda

Nama siswa/peserta:

Nama penilai:.....

Siswa dinilai dengan:	Kompeten	<input type="checkbox"/>
	Kompetensi tercapai	<input type="checkbox"/>
Umpan balik untuk siswa		

Tanda tangan

Siswa telah diberi tahu mengenai hasil penilaian dan alasan-alasan atas putusan yang telah diberikan.	Tanda tangan penilai: Tanggal :
Saya telah diberi tahu mengenai hasil penilaian dengan segala alasannya	Tanda tangan siswa: Tanggal ;