



**MENTERI KETENAGAKERJAAN
REPUBLIK INDONESIA**

KEPUTUSAN MENTERI KETENAGAKERJAAN
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 341 TAHUN 2017

TENTANG

PENETAPAN STANDAR KOMPETENSI KERJA NASIONAL INDONESIA
KATEGORI KESENIAN, HIBURAN DAN REKREASI GOLONGAN POKOK
AKTIVITAS OLAH RAGA DAN REKREASI LAINNYA
BIDANG KEPEMANDUAN WISATA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI KETENAGAKERJAAN REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 31 Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 3 Tahun 2016 tentang Tata Cara Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia, perlu menetapkan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Kesenian, Hiburan dan Rekreasi Golongan Pokok Aktivitas Olah Raga dan Rekreasi Lainnya Bidang Kepemanduan Wisata;
- b. bahwa Rancangan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Kesenian, Hiburan dan Rekreasi Golongan Pokok Aktivitas Olah Raga dan Rekreasi Lainnya Bidang Kepemanduan Wisata telah disepakati melalui Konvensi Nasional pada tanggal 28 Juli 2016 di Jakarta;
- c. bahwa berdasarkan Surat Asisten Deputi Pengembangan Sumber Daya Manusia Kepariwisata, Kementerian Pariwisata, Nomor 230/UM.2002/ASDEP.PSDMK/DEP.BPKK/KEM-PAR/V/2017 tanggal

28 Juli 2016 telah disampaikan permohonan penetapan Rancangan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Kesenian, Hiburan dan Rekreasi Golongan Pokok Aktivitas Olah Raga dan Rekreasi Lainnya Bidang Kepemanduan Wisata;

- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b dan huruf c, perlu ditetapkan dengan Keputusan Menteri;

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 39, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4279);
 2. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2006 tentang Sistem Pelatihan Kerja Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 67, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4637);
 3. Peraturan Presiden Nomor 8 Tahun 2012 tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 24);
 4. Peraturan Presiden Nomor 18 Tahun 2015 tentang Kementerian Ketenagakerjaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 19);
 5. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 21 Tahun 2014 tentang Pedoman Penerapan Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1792);
 6. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 3 Tahun 2016 tentang Tata Cara Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 258);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

- KESATU : Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Kesenian, Hiburan dan Rekreasi Golongan Pokok Aktivitas Olah Raga dan Rekreasi Lainnya Bidang Kepemanduan Wisata, sebagaimana tercantum dalam Lampiran dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan Menteri ini.
- KEDUA : Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU secara nasional menjadi acuan dalam penyusunan jenjang kualifikasi nasional, penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan profesi, uji kompetensi dan sertifikasi profesi.
- KETIGA : Pemberlakuan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU dan penyusunan jenjang kualifikasi nasional sebagaimana dimaksud Diktum KEDUA ditetapkan oleh Menteri Pariwisata dan/atau Kementerian/Lembaga Teknis Terkait sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- KEEMPAT : Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU dikaji ulang setiap 5 (lima) tahun atau sesuai dengan kebutuhan.
- KELIMA : Pada saat Keputusan Menteri ini mulai berlaku, Keputusan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor KEP.57/MEN/III/2009 tentang Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Sektor Pariwisata Bidang Kepemanduan Wisata, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

KEENAM : Keputusan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta

pada tanggal 12 Desember 2017

MENTERI KETENAGAKERJAAN
REPUBLIK INDONESIA,



M. HANIF DHAKIRI

LAMPIRAN

KEPUTUSAN MENTERI KETENAGAKERJAAN REPUBLIK INDONESIA

NOMOR 341 TAHUN 2017

TENTANG

PENETAPAN STANDAR KOMPETENSI KERJA
NASIONAL INDONESIA KATEGORI KESENIAN,
HIBURAN DAN REKREASI GOLONGAN POKOK
AKTIVITAS OLAH RAGA DAN REKREASI
LAINNYA BIDANG KEPEMANDUAN WISATA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Untuk menyiapkan perangkat bagi Sumber Daya Manusia (SDM) khususnya kebutuhan tenaga profesional di bidang Kepemanduan Wisata, maka diperlukan Standard Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI). Mengingat tuntutan dunia industri terkini diperlukan untuk pengkajian ulang Standar Kompetensi yang terdahulu sehingga pemandu wisata memiliki kompetensi yang lebih berkualitas, berdaya saing dan profesional.

Dalam proses pengkajian ulang serta penerapannya diperlukan adanya kerja sama antara instansi pemerintah, dunia usaha/industri dengan lembaga pendidikan dan pelatihan baik pendidikan formal, informal maupun pendidikan yang dikelola oleh industri itu sendiri. Bentuk kerjasama dapat berupa pemberian data kualifikasi kerja yang dibutuhkan oleh instansi pemerintah dan industri/pelaku usaha sehingga lembaga pendidikan dan pelatihan dapat menyediakan tenaga lulusannya yang memenuhi kualifikasi yang dibutuhkan. Hasil kerjasama tersebut dapat menghasilkan standar kebutuhan kualifikasi. Standar kebutuhan kualifikasi SDM tersebut diwujudkan ke dalam Standar Kompetensi Kerja yang merupakan refleksi atas kompetensi yang diharapkan dimiliki orang-orang atau seseorang yang akan bekerja di bidang tersebut. Di samping itu standar tersebut harus memiliki ekuivalen dan kesetaraan dengan standar-

standar relevan yang berlaku pada sektor industri di negara lain bahkan berlaku secara internasional, sehingga akan memudahkan tenaga-tenaga profesi Indonesia untuk bekerja di mancanegara. Adanya standar kompetensi kerja perlu didukung oleh suatu pedoman untuk penerapan standar kompetensi, sistem akreditasi dan sertifikasi serta pembinaan dan pengawasan penerapan kegiatan standar kompetensi, yang keseluruhannya perlu tertuang dalam suatu sistem standardisasi kompetensi nasional. Dalam rangka mendukung peningkatan profesionalisme sumber daya manusia yaitu untuk meningkatkan produktivitas dan daya saing, pelayanan kepada masyarakat, perlindungan kepada pengusaha dan pekerja serta konsumen, maka kegiatan di bidang standardisasi perlu lebih ditingkatkan. Standar ini dirumuskan dengan menggunakan acuan:

- Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1990 tentang Kepariwisata
- Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan
- Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2004 tentang Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP)
- Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota
- Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 3 Tahun 2016 Tentang Tata Cara Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia
- Keputusan Menteri Pariwisata Nomor KM 082/PW/PW.102/MPPT88 tentang Pramuwisata dan Pengatur Wisata

B. Pengertian

1. Pemandu wisata adalah seseorang yang memandu wisatawan sesuai dengan bahasa yang digunakannya dan memberikan penjelasan tentang budaya, sejarah, alam dan keanekaragaman hayati di suatu obyek wisata, yang mana seseorang tersebut memiliki kualifikasi yang dikeluarkan dan/atau diakui oleh otoritas daerah setempat.
2. Usaha jasa pramuwisata adalah usaha yang menyediakan dan/atau mengkoordinasikan tenaga pemandu wisata untuk memenuhi kebutuhan wisatawan dan/atau kebutuhan biro perjalanan wisata.

3. Keunggulan destinasi adalah keistimewaan yang dimiliki oleh objek wisata yang merupakan kekhasan dari destinasi tersebut baik berupa budaya, alam maupun buatan manusia.
4. Profil wisatawan adalah karakteristik wisatawan berdasarkan daerah asal, usia, jenis kelamin, pendidikan, budaya dan mata pencaharian/profesi.

C. Komite Standar Kompetensi

1. Komite Standar Kompetensi

Sesuai dengan Peraturan menteri Ketenagakerjaan Nomor 3 Tahun 2016 tentang Tata Cara Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI), Pasal 7 menyebutkan bahwa “Dalam hal instansi teknis telah memiliki satuan kerja yang tugas dan fungsinya di bidang standardisasi atau pengembangan sumber daya manusia, maka tugas fungsi Komite Standar Kompetensi dilaksanakan oleh satuan kerja yang bersangkutan.” Maka sesuai dengan pasal sebagaimana disebutkan diatas fungsi perumusan dan pengembangan SKKNI Sektor Pariwisata melekat pada fungsi Asisten Deputi Pengembangan Sumber Daya Manusia Kepariwisataaan, Deputi Bidang Pengembangan Kelembagaan Kepariwisataaan, Kementerian Pariwisata.

2. Tim Perumus SKKNI

Susunan tim perumus dibentuk berdasarkan surat keputusan Deputi Bidang Pengembangan Kelembagaan Nomor 869/OT.001/DPKP/KEMPAR/2016

Susunan Tim Perumus SKKNI Kepemanduan Wisata, sebagai berikut:

NO	N A M A	INSTANSI	JABATAN
1	Erwan Maulana	DPP HPI	Ketua
2	Sri Suryani	DPP HPI	Sekretaris
3	Heben Ezer	DPP HPI	Anggota
4	Patrick Silano	STP Trisakti	Anggota
5	Uday Aliwidaya	SMKN 57 Jakarta	Anggota
6	Joko Langen	ASPPI	Anggota
7	Tigor Tambunan	Akademisi	Anggota

NO	N A M A	INSTANSI	JABATAN
8	Taufik Hidayat	ASPPI	Anggota

3. Tim Verifikator SKKNI

Susunan tim verifikator dibentuk berdasarkan surat keputusan Deputi Bidang Pengembangan Kelembagaan. Nomor 869/OT.001/DPKP/KEMPAR/2016. Susunan tim verifikator sebagai berikut:

NO	N A M A	INSTANSI	JABATAN
1	Gentur Priyatno	Kementerian Pariwisata	Verifikator
2	Epharaem Sijabat	Kementerian Pariwisata	Verifikator
3	Ristiyanto	Kementerian Pariwisata	Verifikator

BAB II

STANDAR KOMPETENSI KERJA NASIONAL INDONESIA

A. Pemetaan Kompetensi

TUJUAN UTAMA	FUNGSI KUNCI	FUNGSI UTAMA	FUNGSI DASAR
Menjadi Pemandu Wisata yang berkualitas, berdaya saing dan profesional	Memberikan pelayanan yang berkualitas dalam melakukan kependudukan kepada wisatawan		Menyusun rencana perjalanan
			Menyiapkan perangkat perjalanan
			Menyiapkan informasi wisata
	Mengelola pelaksanaan kependudukan wisata	Melaksanakan pemanduan	Memberikan pelayanan untuk penjemputan dan pengantaran
			Mengkomunikasikan informasi
			Melakukan pemanduan di objek wisata
			Memimpin perjalanan wisata

TUJUAN UTAMA	FUNGSI KUNCI	FUNGSI UTAMA	FUNGSI DASAR	
			Menangani situasi konflik	
			Mengikuti prosedur kesehatan, keselamatan dan keamanan di tempat kerja	
			Melakukan interpretasi dalam pemanduan wisata	
			Mengelola wisata yang diperpanjang waktunya	
			Melakukan pertolongan pertama	
		Melaksanakan kerjasama dengan pihak terkait	Melakukan kerjasama dengan kolega dan wisatawan	
			Melakukan pekerjaan dalam lingkungan sosial yang berbeda	
	Mengelola evaluasi kepemanduan wisata			Membuat laporan pemanduan wisata
	Mengelola pengembangan diri			Melakukan komunikasi melalui telepon
				Melakukan prosedur administrasi
Mencari data di komputer				
Mengembangkan dan memutakhirkan pengetahuan pariwisata				

B. Daftar Unit Kompetensi

NO	KODE UNIT	JUDUL UNIT KOMPETENSI
1	R.93KPW00.001.2	Menyusun Rencana Perjalanan
2	R.93KPW00.002.2	Menyiapkan Perangkat Perjalanan
3	R.93KPW00.003.2	Menyiapkan Informasi Wisata
4	R.93KPW00.004.2	Memberikan Pelayanan Penjemputan dan Pengantaran
5	R.93KPW00.005.2	Mengomunikasikan Informasi
6	R.93KPW00.006.2	Melakukan Pemanduan di Objek Wisata
7	R.93KPW00.007.2	Memimpin Perjalanan Wisata
8	R.93KPW00.008.2	Melakukan Interpretasi Dalam Pemanduan Wisata
9	R.93KPW00.009.2	Mengelola Wisata yang Diperpanjang Waktunya
10	R.93KPW00.010.2	Membuat Laporan Pemanduan Wisata
11	R.93KPW00.011.2	Menangani Situasi Konflik
12	R.93KPW00.012.2	Mengikuti Prosedur Kesehatan, Keselamatan dan Keamanan di Tempat Kerja
13	R.93KPW00.013.2	Melakukan Pertolongan Pertama
14	R.93KPW00.014.2	Melakukan Kerjasama Dengan Kolega dan Wisatawan
15	R.93KPW00.015.2	Melakukan Pekerjaan Dalam Lingkungan Sosial yang Berbeda
16	R.93KPW00.016.2	Melakukan Komunikasi Melalui Telepon
17	R.93KPW00.017.2	Melakukan Prosedur Administrasi
18	R.93KPW00.018.2	Mencari Data di Komputer
19	R.93KPW00.019.2	Mengembangkan dan Memutakhirkan Pengetahuan Pariwisata

C. Uraian Unit Kompetensi

KODE UNIT : **R.93KPW00.001.2**

JUDUL UNIT : **Menyusun Rencana Perjalanan**

DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan dan keterampilan serta sikap kerja yang diperlukan untuk menyusun rencana perjalanan wisata dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mengenali destinasi wisata	1.1 Aksesibilitas destinasi serta peraturan dan/atau etika diidentifikasi berdasarkan prosedur. 1.2 Aksesibilitas destinasi ditetapkan berdasarkan prosedur. 1.3 Sarana dan prasarana diidentifikasi berdasarkan prosedur.
2. Mengidentifikasi kondisi khusus destinasi wisata	2.1 Keunggulan destinasi diidentifikasi berdasarkan prosedur. 2.2 Ketepatan waktu kunjungan diidentifikasi berdasarkan prosedur.
3. Mengidentifikasi profil wisatawan	3.1 Identifikasi latar belakang wisatawan secara umum dilakukan berdasarkan prosedur. 3.2 Kebutuhan wisatawan berdasarkan profil disiapkan berdasarkan prosedur.
4. Mengenali kebutuhan khusus wisatawan	4.1 Permintaan khusus wisatawan diidentifikasi berdasarkan prosedur. 4.2 Kebutuhan permintaan khusus wisatawan disiapkan berdasarkan prosedur.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

- 1.1 Unit kompetensi ini diperlukan untuk menyusun rencana perjalanan wisata dalam memberikan pelayanan.
- 1.2 Lingkup penerapan kompetensi meliputi mengenali destinasi wisata, mengidentifikasi kondisi khusus destinasi wisata, mengidentifikasi profil wisatawan dan mengenali kebutuhan khusus wisatawan.
- 1.3 Aksesibilitas dalam unit kompetensi ini, meliputi tetapi tidak terbatas pada:

- 1.3.1 Ditempuh menggunakan jalan kaki.
- 1.3.2 Ditempuh menggunakan kendaraan darat.
- 1.3.3 Ditempuh menggunakan kendaraan air.
- 1.4 Keunggulan destinasi dalam unit kompetensi ini, meliputi tetapi tidak terbatas pada:
 - 1.4.1 Kekhasan objek wisata.
 - 1.4.2 Keunikan.
 - 1.4.3 Sarana dan prasarana.
 - 1.4.4 Aksesibilitas.
 - 1.4.5 Budaya.
 - 1.4.6 Teknologi.
- 1.5 Profil wisatawan dalam unit kompetensi ini meliputi, tetapi tidak terbatas pada:
 - 1.5.1 Usia.
 - 1.5.2 Jenis kelamin.
 - 1.5.3 Latar belakang pendidikan/profesi.
 - 1.5.4 Negara asal.
 - 1.5.5 Profesi/mata pencaharian.
 - 1.5.6 Sejarah dan budaya.
 - 1.5.7 Minat khusus.
- 1.6 Permintaan khusus dalam unit kompetensi ini meliputi, tetapi tidak terbatas pada:
 - 1.6.1 Permintaan khusus dalam hal makanan.
 - 1.6.2 Permintaan khusus dalam hal akomodasi.
 - 1.6.3 Permintaan khusus dalam hal transportasi.
 - 1.6.4 Permintaan khusus untuk *disable person*.
 - 1.6.5 Permintaan khusus dalam hal tempat ibadah.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Alat komunikasi

2.1.2 Alat pengolah data

2.2 Perlengkapan

2.2.1 Alat tulis kantor

- 2.2.2 Peta
- 2.2.3 Buku referensi
- 2.2.4 Sumber informasi lainnya

3. Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

4.1 Norma

4.1.1 Adat istiadat

4.1.2 Tradisi

4.1.3 Kode etik pramuwisata

4.2 Standar

4.2.1 Standar Operasional Prosedur (SOP)

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian

- 1.1 Penilaian unit ini dilakukan dengan metode *assessment* sesuai skema sertifikasi.
- 1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau di luar tempat kerja.
- 1.3 Penilaian unit ini mencakup pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dipersyaratkan.
- 1.4 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.

2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

3.1 Pengetahuan

3.1.1 Objek wisata yang akan dikunjungi

3.1.2 Jarak objek wisata

3.1.3 Lama kunjungan

3.1.4 Transportasi

- 3.1.5 Sarana dan prasarana
- 3.1.6 Akomodasi
- 3.1.7 Peraturan-peraturan
- 3.1.8 Norma, etika, adat istiadat
- 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Menggunakan alat pengolah data
 - 3.2.2 Menggunakan alat komunikasi

- 4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Ketelitian
 - 4.2 Keakuratan
 - 4.3 Kerapihan
 - 4.4 Tanggung jawab

- 5. Aspek kritis
 - 5.1 Kemampuan mengenali kondisi destinasi wisata
 - 5.2 Kemampuan memenuhi kebutuhan wisatawan

KODE UNIT : R.93KPW00.002.2

JUDUL UNIT : Menyiapkan Perangkat Perjalanan

DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan dan keterampilan serta sikap kerja yang diperlukan untuk menyiapkan perangkat perjalanan wisata dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mengidentifikasi perangkat perjalanan	1.1 Daftar periksa/ <i>check list</i> perangkat perjalanan dibuat sesuai dengan kebutuhan wisatawan. 1.2 Kebutuhan perangkat perjalanan ditetapkan berdasarkan prosedur. 1.3 Kebutuhan perangkat perjalanan ditetapkan berdasarkan prosedur. 1.4 Fungsi perangkat perjalanan diperiksa berdasarkan prosedur.
2. Memastikan perangkat perjalanan	2.1 Perangkat perjalanan disiapkan untuk digunakan berdasarkan prosedur. 2.2 Perangkat perjalanan didokumentasikan untuk digunakan berdasarkan prosedur.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

- 1.1 Unit kompetensi ini diperlukan untuk menyiapkan perangkat perjalanan dalam memberikan pelayanan perjalanan wisata yang berkualitas.
- 1.2 Lingkup penerapan kompetensi meliputi mengidentifikasi perangkat perjalanan.
- 1.3 Perangkat perjalanan dalam unit kompetensi ini, meliputi tetapi tidak terbatas pada:
 - 1.3.1 Transportasi.
 - 1.3.2 Restoran.
 - 1.3.3 Dokumen perjalanan.
 - 1.3.4 Biaya operasional.
 - 1.3.5 Perlengkapan perjalanan.
 - 1.3.6 Obat-obatan.

1.3.7 Alat komunikasi.

1.4 Daftar kalangan industri dalam unit kompetensi ini meliputi, tetapi tidak terbatas pada:

1.4.1 Masyarakat setempat.

1.4.2 Pengemudi kendaraan/bus.

1.4.3 Manajer wisata.

1.4.4 Pemandu wisata lokal.

1.4.5 Perusahaan penerbangan.

1.4.6 Biro penyelenggara wisata.

1.4.7 Penyediaan produk (hotel, restoran, atraksi wisata).

2. Peralatan dan perlengkapan yang diperlukan

2.1 Peralatan

2.1.1 *Audio visual*

2.1.2 Mikروفon

2.1.3 Alat komunikasi

2.2 Perlengkapan

2.2.1 *Itinerary*

2.2.2 Peta

2.2.3 Buku referensi

2.2.4 *Check list*

2.2.5 Sumber informasi lainnya

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

4.1 Norma

4.1.1 Adat istiadat

4.1.2 Tradisi

4.1.3 Kode etik pramuwisata

4.2 Standar

4.2.1 Standar Operasional Prosedur (SOP)

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian

- 1.1 Penilaian unit ini dilakukan dengan metode *assessment* sesuai skema sertifikasi.
- 1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau di luar tempat kerja.
- 1.3 Penilaian unit ini mencakup pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dipersyaratkan.
- 1.4 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.

2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

3.1 Pengetahuan

- 3.1.1 Objek wisata yang akan dikunjungi
- 3.1.2 Jarak objek wisata
- 3.1.3 Lama kunjungan
- 3.1.4 Transportasi
- 3.1.5 Sarana dan prasarana
- 3.1.6 Akomodasi (jika diperlukan)
- 3.1.7 Restoran
- 3.1.8 Peraturan-peraturan pemerintah
- 3.1.9 Norma, etika, adat istiadat

3.2 Keterampilan

- 3.2.1 Menggunakan alat pengolah data
- 3.2.2 Menggunakan alat komunikasi

4. Sikap kerja yang diperlukan

- 4.1 Ketelitian
- 4.2 Keakuratan
- 4.3 Tanggung jawab

5. Aspek kritis

5.1 Kemampuan menetapkan kebutuhan perangkat perjalanan

5.2 Kemampuan menyiapkan perangkat perjalanan

KODE UNIT : R.93KPW00.003.2

JUDUL UNIT : Menyiapkan Informasi Wisata

DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan dan keterampilan serta sikap kerja yang diperlukan untuk menyiapkan informasi umum dan lokal dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menyusun informasi umum yang dibutuhkan wisatawan	1.1 Informasi umum diidentifikasi berdasarkan prosedur. 1.2 Informasi praktis yang diperlukan disusun berdasarkan prosedur. 1.3 Informasi umum disusun berdasarkan profil wisatawan berdasarkan prosedur. 1.4 Informasi umum didokumentasikan berdasarkan prosedur.
2. Menyusun informasi lokal yang dibutuhkan wisatawan	2.1 Informasi lokal diidentifikasi berdasarkan prosedur. 2.2 Informasi praktis lokal yang diperlukan disusun berdasarkan prosedur. 2.3 Informasi lokal berdasarkan profil wisatawan disusun berdasarkan prosedur. 2.4 Informasi lokal didokumentasikan berdasarkan prosedur.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

- 1.1 Unit kompetensi ini diperlukan untuk menyiapkan informasi umum dalam memberikan pelayanan perjalanan wisata yang berkualitas.
- 1.2 Lingkup penerapan kompetensi meliputi menyusun informasi umum yang dibutuhkan wisatawan dan informasi lokal yang dibutuhkan wisatawan.
- 1.3 Yang dimaksud dengan informasi umum dalam unit kompetensi ini, meliputi tetapi tidak terbatas pada:
 - 1.3.1 Geografi.
 - 1.3.2 Penduduk.

- 1.3.3 Iklim.
- 1.3.4 Agama.
- 1.3.5 Mata uang.
- 1.3.6 Flora dan fauna.
- 1.3.7 Pemerintahan dan politik.
- 1.3.8 Pendidikan.
- 1.3.9 Ekonomi.
- 1.3.10 Fasilitas.
- 1.4 Informasi praktis lokal dalam unit kompetensi ini, meliputi tetapi tidak terbatas pada:
 - 1.4.1 Adat istiadat.
 - 1.4.2 Standar waktu setempat.
 - 1.4.3 Sosial dan budaya.
 - 1.4.4 Kehidupan masyarakat.

2. Peralatan dan perlengkapan yang diperlukan

2.1 Peralatan

- 2.1.1 *Audio visual*
- 2.1.2 Mikrofon
- 2.1.3 Alat komunikasi

2.2 Perlengkapan

- 2.2.1 *Itinerary*
- 2.2.2 Peta
- 2.2.3 Buku referensi
- 2.2.4 *Check list*
- 2.2.5 Sumber informasi lainnya

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

4.1 Norma

- 4.1.1 Adat istiadat
- 4.1.2 Tradisi

- 4.1.3 Kode etik pramuwisata
- 4.2 Standar
 - 4.2.1 Standar Operasional Prosedur (SOP)

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian unit ini dilakukan dengan metode *assessment* sesuai skema sertifikasi.
 - 1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau di luar tempat kerja.
 - 1.3 Penilaian unit ini mencakup pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dipersyaratkan.
 - 1.4 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.
2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Tentang Indonesia dan daerah setempat
 - 3.1.2 Sarana dan prasarana
 - 3.1.3 Peraturan-peraturan
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Menggunakan alat pengolah data
 - 3.2.2 Menggunakan alat komunikasi
4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Ketelitian dalam menyiapkan informasi wisata
 - 4.2 Keakuratan dalam mencari sumber informasi
 - 4.3 Tanggung jawab

5. Aspek kritis

5.1 Kemampuan mengidentifikasi informasi wisata

5.2 Kemampuan menyeleksi dan menyiapkan informasi yang dibutuhkan wisatawan

5.3 Kemampuan menyusun informasi wisata untuk dipergunakan bila diperlukan

KODE UNIT : R.93KPW00.004.2

JUDUL UNIT : Memberikan Pelayanan Penjemputan dan Pengantaran

DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan dan keterampilan serta sikap kerja yang diperlukan untuk memberikan pelayanan penjemputan dan pengantaran yang berkualitas.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Melaksanakan penjemputan wisatawan	1.1 Dokumen kedatangan wisatawan diperiksa berdasarkan prosedur. 1.2 Transportasi untuk penjemputan dikonfirmasi berdasarkan prosedur. 1.3 Teknik identifikasi wisatawan dilakukan berdasarkan prosedur. 1.4 Fasilitas di tempat kedatangan diinformasikan berdasarkan prosedur. 1.5 Penanganan bagasi dilakukan sesuai prosedur berdasarkan prosedur. 1.6 Daftar penumpang untuk memeriksa ketidakterdatangan digunakan berdasarkan prosedur.
2. Menyampaikan informasi pada saat kedatangan	2.1 Pihak yang terkait dalam pelayanan diperkenalkan berdasarkan prosedur. 2.2 Informasi umum dalam penjemputan disampaikan berdasarkan prosedur. 2.3 Informasi praktis dalam penjemputan disampaikan berdasarkan prosedur. 2.4 Prosedur <i>check in</i> akomodasi disampaikan berdasarkan peraturan yang ada. 2.5 Kerjasama dengan staf akomodasi dilakukan berdasarkan prosedur.
3. Mengantarkan wisatawan dari akomodasi ke tempat keberangkatan	3.1 Dokumen keberangkatan diperiksa berdasarkan prosedur. 3.2 Penggunaan transportasi untuk pengantaran dikonfirmasi berdasarkan prosedur. 3.3 Keberangkatan dari tempat akomodasi dilaksanakan sesuai prosedur. 3.4 Penanganan bagasi dilakukan sesuai prosedur. 3.5 Penjelasan prosedur keberangkatan dilakukan berdasarkan peraturan yang ada.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
4. Menyampaikan informasi pada saat keberangkatan	4.1 Prosedur <i>check out</i> dari tempat akomodasi disampaikan berdasarkan peraturan yang ada. 4.2 Prosedur di tempat keberangkatan disampaikan berdasarkan peraturan yang ada. 4.3 Informasi destinasi lain di Indonesia disampaikan berdasarkan prosedur.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

- 1.1 Unit kompetensi ini diperlukan untuk memberikan pelayanan penjemputan dan pengantaran yang berkualitas.
- 1.2 Lingkup penerapan kompetensi meliputi melaksanakan penjemputan wisatawan, penyampaian informasi pada saat kedatangan dan pengantaran wisatawan dari akomodasi ketempat keberangkatan.
- 1.3 Dokumen dalam unit kompetensi ini, meliputi tetapi tidak terbatas pada:
 - 1.3.1 *Passport*.
 - 1.3.2 *Voucher* perjalanan.
 - 1.3.3 *Voucher* hotel.
 - 1.3.4 *Rooming list*.
 - 1.3.5 *Baggage list*.
 - 1.3.6 *Passport list*.
- 1.4 Fasilitas di tempat kedatangan dalam unit kompetensi ini tidak terbatas pada:
 - 1.4.1 Ruang tunggu.
 - 1.4.2 Toilet.
 - 1.4.3 Restoran.
 - 1.4.4 *Money changer*.
 - 1.4.5 *Automatic Teller Machine (ATM)*.
 - 1.4.6 Tempat parkir.

2. Peralatan dan perlengkapan yang diperlukan

2.1 Peralatan

2.1.1 *Signboard/paging*

2.1.2 Bendera

2.1.3 Alat komunikasi

2.1.4 *Identity card*

2.2 Perlengkapan

2.2.1 *Check list*

2.2.2 Sumber informasi lainnya

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

4.1 Norma

4.1.1 Adat istiadat

4.1.2 Tradisi

4.1.3 Kode etik pramuwisata

4.2 Standar

4.2.1 Standar Operasional Prosedur (SOP)

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian

1.1 Penilaian unit ini dilakukan dengan metode *assessment* sesuai skema sertifikasi.

1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau di luar tempat kerja.

1.3 Penilaian unit ini mencakup pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dipersyaratkan.

1.4 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.

2. Persyaratan kompetensi

2.1 R.93KPW00.003.2 Menyiapkan Informasi Wisata

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

3.1 Pengetahuan

- 3.1.1 Daerah setempat
- 3.1.2 Sarana dan prasarana
- 3.1.3 Prosedur *check in/out*
- 3.1.4 Penanganan bagasi
- 3.1.5 Peraturan-peraturan

3.2 Keterampilan

- 3.2.1 Menggunakan alat pengolah data
- 3.2.2 Menggunakan alat komunikasi

4. Sikap kerja yang diperlukan

- 4.1 Ketelitian
- 4.2 Keakuratan
- 4.3 Tanggung jawab

5. Aspek kritis

- 5.1 Kemampuan memeriksa dokumen kedatangan dan keberangkatan wisatawan
- 5.2 Kemampuan melakukan pengaturan terhadap pemasok jasa, peserta dan pihak-pihak terkait lainnya pada saat kedatangan dan keberangkatan
- 5.3 Kemampuan menyampaikan informasi umum dalam melaksanakan penjemputan dan pengantaran

KODE UNIT : R.93KPW00.005.2

JUDUL UNIT : Mengomunikasikan Informasi

DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan dan keterampilan serta sikap kerja yang diperlukan untuk mengomunikasikan informasi wisata dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, berdaya saing dan profesional.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menyajikan informasi	1.1 Informasi yang mutakhir, akurat dan relevan disampaikan berdasarkan prosedur. 1.2 Kedalaman dan keluasan informasi disampaikan sesuai kebutuhan. 1.3 Informasi yang atraktif dan edukatif disampaikan dengan teknik presentasi yang sesuai dengan prosedur. 1.4 Wisatawan dipastikan mengerti informasi yang disampaikan berdasarkan prosedur. 1.5 Peralatan dan perlengkapan digunakan dengan tepat berdasarkan prosedur.
2. Melakukan interaksi dengan wisatawan	2.1 Salam pembuka dan perkenalan dilakukan berdasarkan prosedur. 2.2 Partisipasi wisatawan dibangun berdasarkan prosedur. 2.3 Pertanyaan dijawab dengan benar berdasarkan prosedur. 2.4 Salam perpisahan disampaikan berdasarkan prosedur.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

- 1.1 Unit kompetensi ini diperlukan untuk mengomunikasikan informasi wisata dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, berdaya saing dan profesional.
- 1.2 Lingkup penerapan kompetensi meliputi menyajikan informasi dan melakukan interaksi dengan wisatawan.
- 1.3 Partisipasi wisatawan dibangun dalam unit kompetensi ini, meliputi tetapi tidak terbatas pada:
 - 1.3.1 Membangkitkan partisipasi wisatawan.

1.3.2 Memperhatikan reaksi wisatawan.

1.3.3 Menjawab pertanyaan wisatawan.

2. Peralatan dan perlengkapan yang diperlukan

2.1 Peralatan

2.1.1 Alat peraga

2.1.2 Contoh gambar

2.1.3 Benda-benda yang dapat diamati

2.2 Perlengkapan

2.2.1 *Itinerary*/jadwal kunjungan

2.2.2 *Display* koleksi

2.2.3 Penguat suara

2.2.4 Alat bantu dengar

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

4.1 Norma

4.1.1 Adat istiadat

4.1.2 Tradisi

4.1.3 Kode etik pramuwisata

4.2 Standar

4.2.1 Standar Operasional Prosedur (SOP)

4.2.2 Etika berkomunikasi

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks Penilaian

1.1 Penilaian unit ini dilakukan dengan metode *assessment* sesuai skema sertifikasi.

1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau di luar tempat kerja.

1.3 Penilaian unit ini mencakup pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dipersyaratkan.

- 1.4 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.
2. Persyaratan kompetensi
 - 2.1 R.93KPW00.003.2 Menyiapkan Informasi Wisata
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan.
 - 3.1.1 Informasi destinasi wisata yang dikunjungi
 - 3.1.2 Karakter/profil wisatawan berdasarkan daerah asal, usia, sosial ekonomi dan lainnya
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Teknik komunikasi
 - 3.2.2 Memilih informasi berdasarkan profil wisatawan
 - 3.2.3 Memahami emosi dan bahasa tubuh wisatawan
4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Komunikatif
5. Aspek kritis
 - 5.1 Kemampuan menyajikan informasi dengan tepat
 - 5.2 Kemampuan mempergunakan peralatan dan alat bantu peraga lainnya dengan tepat
 - 5.3 Kemampuan membangun partisipasi wisatawan
 - 5.4 Kemampuan menjawab pertanyaan wisatawan dengan prosedur yang benar

KODE UNIT : R.93KPW00.006.2

JUDUL UNIT : Melakukan Pemanduan di Objek Wisata

DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan dan keterampilan serta sikap kerja yang diperlukan untuk melakukan pemanduan di objek wisata dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, berdaya saing dan profesional

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Melakukan penanganan wisatawan pada saat tiba di objek wisata	1.1 Wisatawan diarahkan untuk diberikan panduan awal/ <i>briefing</i> sesuai prosedur. 1.2 Penyampaian informasi waktu kunjungan di objek wisata dilakukan berdasarkan prosedur. 1.3 Penyampaian informasi mengenai objek wisata dilakukan berdasarkan prosedur.
2. Melakukan penanganan wisatawan pada saat pemanduan berlangsung	2.1 Lama waktu kunjungan dikelola berdasarkan prosedur. 2.2 Posisi pemandu yang tepat pada saat pemanduan ditetapkan berdasarkan prosedur. 2.3 Pergerakan wisatawan dikendalikan berdasarkan prosedur.
3. Melakukan penanganan wisatawan pada saat pemanduan berakhir	3.1 Sebelum meninggalkan objek wisata, jumlah wisatawan dikonfirmasi berdasarkan prosedur. 3.2 Pengembalian perangkat milik objek wisata yang digunakan dilakukan berdasarkan prosedur.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

- 1.1 Unit kompetensi ini diperlukan untuk melakukan pemanduan di objek wisata dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, berdaya saing dan profesional.
- 1.2 Lingkup penerapan kompetensi meliputi melakukan penanganan wisatawan pada saat tiba di objek wisata, melakukan penanganan wisatawan pada saat pemanduan berlangsung dan melakukan penanganan wisatawan pada saat pemanduan berakhir.

- 1.3 Posisi pemandu dan pergerakan wisatawan dilaksanakan meliputi tetapi tidak terbatas pada:
 - 1.3.1 Waktu yang tersedia.
 - 1.3.2 Terik matahari.
 - 1.3.3 Kesehatan, keamanan dan keselamatan wisatawan.
 - 1.3.4 Kenyamanan wisatawan.
2. Peralatan dan perlengkapan yang diperlukan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Peralatan khusus (helm, senter, teropong)
 - 2.1.2 *Pointers/laser pointers*
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 *Itinerary*/jadwal kunjungan
 - 2.2.2 *Route*
 - 2.2.3 Peta untuk wisatawan
 - 2.2.4 Buku panduan bagi wisatawan
 - 2.2.5 Perlengkapan keamanan, kesehatan, keselamatan
3. Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)
4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
 - 4.1.1 Adat istiadat
 - 4.1.2 Tradisi
 - 4.1.3 Kode etik pramuwisata
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Standar Operasional Prosedur (SOP)

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian unit ini dilakukan dengan metode *assessment* sesuai skema sertifikasi.

- 1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau di luar tempat kerja.
 - 1.3 Penilaian unit ini mencakup pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dipersyaratkan.
 - 1.4 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.
2. Persyaratan kompetensi
 - 2.1 R.93KPW00.003.2 Menyiapkan Informasi Wisata
 - 2.2 R.93KPW00.005.2 Mengomunikasikan Informasi
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Peraturan di objek wisata
 - 3.1.2 Etika di objek wisata
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Teknik komunikasi
 - 3.2.2 Memimpin rombongan wisata
 - 3.2.3 Rute/jalur di objek wisata
4. Sikap kerja yang diperlukan.
 - 4.1 Tegas
 - 4.2 Mampu memimpin
 - 4.3 Cepat dan tepat dalam mengambil keputusan
5. Aspek kritis
 - 5.1 Kemampuan mengelola waktu kunjungan di objek wisata
 - 5.2 Kemampuan memberikan pengarahan awal sebelum melakukan kegiatan pemanduan
 - 5.3 Kemampuan mengelola pemanduan dan pergerakan wisatawan
 - 5.4 Kemampuan mengelola alat dan perlengkapan pada saat diperlukan

KODE UNIT : R.93KPW00.007.2

JUDUL UNIT : Memimpin Perjalanan Wisata

DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan dan keterampilan serta sikap kerja yang diperlukan untuk pemandu wisata untuk memimpin perjalanan wisata dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, berdaya saing dan profesional.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Melakukan pengendalian pergerakan wisatawan	1.1 Ketepatan waktu dipastikan dalam program perjalanan. 1.2 Teknik yang tepat untuk menarik perhatian wisatawan dilaksanakan berdasarkan prosedur. 1.3 Aturan perjalanan yang telah disepakati bersama wisatawan dilaksanakan berdasarkan prosedur.
2. Menjaga nama baik dan moral wisatawan	2.1 Norma, hukum dan aturan yang berlaku disampaikan kepada wisatawan berdasarkan prosedur. 2.2 Teknik penyampaian pesan dilakukan dengan tepat berdasarkan prosedur.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

- 1.1 Unit kompetensi ini diperlukan untuk memimpin perjalanan wisata dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, berdaya saing dan profesional.
- 1.2 Lingkup penerapan kompetensi meliputi melakukan pengendalian pergerakan wisatawan dan menjaga nama baik dan moral wisatawan.
- 1.3 Memimpin perjalanan wisata digunakan saat pemanduan meliputi tetapi tidak terbatas pada:
 - 1.3.1 Pemanduan di bus.
 - 1.3.2 Pemanduan di objek wisata.
 - 1.3.3 Menggunakan moda angkutan dan perpindahannya.

2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Bendera penunjuk
 - 2.1.2 Pengeras suara
 - 2.1.3 Alat komunikasi
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 *Itinerary*/jadwal perjalanan wisata
 - 2.2.2 Tanda pengenalan peserta (topi, pin, pita, kaos)
3. Peraturan yang diperlukan
 - 3.1 Peraturan di objek wisata/destinasi
 - 3.2 Peraturan terkait moda transportasi yang digunakan
4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
 - 4.1.1 Adat istiadat
 - 4.1.2 Tradisi
 - 4.1.3 Kode etik pramuwisata
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Standar Operasional Prosedur (SOP)

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian unit ini dilakukan dengan metode *assessment* sesuai skema sertifikasi.
 - 1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau di luar tempat kerja.
 - 1.3 Penilaian unit ini mencakup pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dipersyaratkan.
 - 1.4 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.
2. Persyaratan kompetensi
 - 2.1 R.93KPW00.003.2 Menyiapkan Informasi Wisata
 - 2.2 R.93KPW00.005.2 Mengomunikasikan Informasi

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Profil wisatawan, antara lain daerah asal, usia, profesi, sosial-ekonomi
 - 3.1.2 Etika, norma dan peraturan di destinasi wisata
 - 3.1.3 Manajemen waktu
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Teknik komunikasi
 - 3.2.2 Memimpin wisatawan
 - 3.2.3 Pengambilan keputusan
4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Ketegasan dalam mengambil keputusan
 - 4.2 Komunikatif dalam menyampaikan informasi
5. Aspek kritis
 - 5.1 Kemampuan mengelola waktu perjalanan wisata
 - 5.2 Kemampuan memberikan pengarahan awal perjalanan wisata

KODE UNIT : R.93KPW00.008.2

JUDUL UNIT : Melakukan Interpretasi Dalam Pemanduan Wisata

DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan dan keterampilan serta sikap kerja yang diperlukan oleh pemandu wisata untuk melakukan interpretasi dalam kepemanduan wisata dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, berdaya saing dan profesional.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Membuat persiapan interpretasi	1.1 Waktu persiapan dialokasikan berdasarkan prosedur. 1.2 Materi interpretasi diidentifikasi berdasarkan prosedur. 1.3 Materi interpretasi disusun dengan skala prioritas. 1.4 Kelayakan obyek interpretasi dikonfirmasi berdasarkan prosedur.
2. Menyajikan aktivitas interpretasi	2.1 Wisatawan dikondisikan untuk memahami aktivitas interpretasi. 2.2 Materi interpretasi yang akurat, atraktif dan edukatif disajikan berdasarkan prosedur. 2.3 Kepekaan terhadap sosial budaya dan lingkungan diterapkan berdasarkan prosedur.
3. Mengakhiri aktivitas interpretasi	3.1 Interpretasi diakhiri dengan pendekatan yang mempertimbangkan agar wisatawan mendapatkan kesan akhir dan perasaan positif. 3.2 Pemberitahuan kepada rekan sejawat tentang akhir aktivitas dilakukan berdasarkan prosedur. 3.3 Setiap kerusakan perangkat atau sumber-sumber dilaporkan sesuai prosedur. 3.4 Lokasi aktivitas dan materi interpretasi untuk wisatawan berikutnya disiapkan sesuai prosedur.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

- 1.1 Unit kompetensi ini diperlukan untuk melakukan interpretasi dalam pemanduan wisata dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, berdaya saing dan profesional.

- 1.2 Lingkup penerapan kompetensi meliputi membuat persiapan interpretasi, menyajikan aktivitas interpretasi dan mengakhiri aktifitas interpretasi.
 - 1.3 Interpretasi merupakan kegiatan pemanduan yang memberikan pengertian, pemahaman dan pengalaman terhadap suatu obyek wisata/destinasi wisata.
 - 1.4 Wisatawan dikondisikan adalah suatu usaha/cara dalam menyampaikan penjelasan berkenaan dengan perasaan, akibat dan pengalaman yang akan dialami oleh wisatawan pada saat melakukan kegiatan interpretasi.
2. Peralatan dan perlengkapan yang diperlukan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Alat peraga
 - 2.1.2 *Pointer/laser pointer*
 - 2.1.3 Alat bantu (cermin, kertas, papan dan lainnya)
 - 2.1.4 Peralatan khusus (misalnya teropong/*binocular*, kaca pembesar)
 - 2.1.5 Alat tulis
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Penanda peserta
 - 2.2.2 Perlengkapan pengamanan (tali pengaman, topi pengaman, jaket/baju pengaman lainnya)
 - 2.2.3 Kendaraan
3. Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)
4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
 - 4.1.1 Adat istiadat
 - 4.1.2 Tradisi
 - 4.1.3 Kode etik pramuwisata
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Standar Operasional Prosedur (SOP)

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian

- 1.1 Penilaian unit ini dilakukan dengan metode *assessment* sesuai skema sertifikasi.
- 1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau di luar tempat kerja.
- 1.3 Penilaian unit ini mencakup pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dipersyaratkan.
- 1.4 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.

2. Persyaratan kompetensi

- 2.1 R.93KPW00.001.2 Menyusun Rencana Perjalanan
- 2.2 R.93KPW00.002.2 Menyiapkan Perangkat Perjalanan
- 2.3 R.93KPW00.003.2 Menyiapkan Informasi Wisata
- 2.4 R.93KPW00.005.2 Mengomunikasikan Informasi
- 2.5 R.93KPW00.006.2 Melakukan Pemanduan di Obyek Wisata
- 2.6 R.93KPW00.007.2 Memimpin Perjalanan Wisata

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

3.1 Pengetahuan

- 3.1.1 Profil wisatawan, antara lain daerah asal, usia, profesi, sosial-ekonomi
- 3.1.2 Etika, norma dan peraturan di destinasi wisata

3.2 Keterampilan

- 3.2.1 Teknik komunikasi
- 3.2.2 Memimpin wisatawan
- 3.2.3 Penggunaan alat
- 3.2.4 Penanganan keadaan darurat

4. Sikap kerja yang diperlukan

- 4.1 Ketegasan dalam melakukan interpretasi
- 4.2 Keakuratan dalam melakukan interpretasi

5. Aspek kritis

- 5.1 Kemampuan menyusun materi interpretasi sesuai dengan skala prioritas
- 5.2 Kemampuan menyajikan materi interpretasi dengan akurat, atraktif dan edukatif

KODE UNIT : R.93KPW00.009.2

JUDUL UNIT : Mengelola Wisata yang Diperpanjang Waktunya

DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan dan keterampilan serta sikap kerja yang diperlukan oleh pemandu wisata untuk mengelola wisata yang diperpanjang waktunya dalam pemanduan wisata dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, berdaya saing dan profesional.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Melaksanakan perubahan perjalanan wisata	1.1 Pengaturan ulang perjalanan disusun sesuai permintaan yang disepakati. 1.2 Rincian penyelenggaraan dikonfirmasi ulang sesuai dengan keseluruhan program. 1.3 Penyesuaian anggaran dilakukan sesuai dengan prosedur. 1.4 Perubahan perpanjangan waktu wisata didokumentasikan berdasarkan prosedur.
2. Melakukan komunikasi dengan kolega	2.1 Komunikasi dengan kolega dilakukan untuk memenuhi kebutuhan perjalanan. 2.2 Kebutuhan perjalanan yang telah dikomunikasikan dengan kolega didokumentasikan berdasarkan prosedur.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

- 1.1 Unit kompetensi ini diperlukan untuk mengelola wisata yang diperpanjang waktunya dalam kegiatan pemanduan wisata dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, berdaya saing dan profesional.
- 1.2 Lingkup penerapan kompetensi meliputi melaksanakan perubahan perjalanan wisata dan melakukan komunikasi dengan pihak terkait.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Alat komunikasi

2.2 Perlengkapan

2.2.1 *Itinerary*/jadwal perjalanan wisata

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

4.1 Norma

4.1.1 Adat istiadat

4.1.2 Tradisi

4.1.3 Kode etik pramuwisata

4.2 Standar

4.2.1 Standar Operasional Prosedur (SOP)

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian

1.1 Penilaian unit ini dilakukan dengan metode *assessment* sesuai skema sertifikasi.

1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau di luar tempat kerja.

1.3 Penilaian unit ini mencakup pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dipersyaratkan.

1.4 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.

2. Persyaratan kompetensi

2.1 R.93KPW00.001.2 Menyusun Rencana Perjalanan

2.2 R.93KPW00.002.2 Menyiapkan Perangkat Perjalanan

2.3 R.93KPW00.003.2 Menyiapkan Informasi Wisata

2.4 R.93KPW00.005.2 Mengomunikasikan Informasi

2.5 R.93KPW00.006.2 Melakukan Pemanduan di Objek Wisata

2.6 R.93KPW00.007.2 Memimpin Perjalanan Wisata

2.7 R.93KPW00.008.2 Melakukan Interpretasi Dalam Pemanduan Wisata

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Etika dan norma di destinasi wisata
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Tehnik komunikasi
 - 3.2.2 Memimpin rombongan

4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Ketegasan dalam melakukan perubahan perpanjangan perjalanan
 - 4.2 Kecermatan dalam menghitung biaya perubahan perjalanan

5. Aspek kritis
 - 5.1 Kemampuan melakukan pengaturan ulang perjalanan sesuai permintaan yang disepakati

KODE UNIT : R.93KPW00.010.2

JUDUL UNIT : Membuat Laporan Pemanduan Wisata

DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan dan keterampilan serta sikap kerja yang diperlukan oleh pemandu wisata untuk membuat laporan pemanduan wisata dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, berdaya saing dan profesional.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Membuat laporan kegiatan	1.1 Laporan kegiatan wisata disusun berdasarkan prosedur. 1.2 Laporan kegiatan wisata didokumentasikan berdasarkan prosedur. 1.3 Umpan balik dari wisatawan dilaporkan berdasarkan prosedur.
2. Membuat laporan keuangan	2.1 Laporan keuangan kegiatan wisata disusun berdasarkan prosedur. 2.2 Laporan keuangan kegiatan wisata didokumentasikan berdasarkan prosedur.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

- 1.1 Unit kompetensi ini diperlukan untuk membuat laporan pemanduan wisata dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, berdaya saing dan profesional.
- 1.2 Lingkup penerapan kompetensi meliputi membuat laporan kegiatan, membuat laporan keuangan dan mendokumentasikan umpan balik.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Alat pengolah data

2.2 Perlengkapan

2.2.1 *Itinerary*/jadwal perjalanan wisata

2.2.2 *Invoice*/bukti pengeluaran

2.2.3 Umpan balik wisatawan

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

4.1 Norma

4.1.1 Adat istiadat

4.1.2 Tradisi

4.1.3 Kode etik pramuwisata

4.2 Standar

4.2.1 Standar Operasional Prosedur (SOP)

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian

1.1 Penilaian unit ini dilakukan dengan metode *assessment* sesuai skema sertifikasi.

1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau di luar tempat kerja.

1.3 Penilaian unit ini mencakup pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dipersyaratkan.

1.4 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.

2. Persyaratan kompetensi

2.1 R.93KPW00.001.2 Menyusun Rencana Perjalanan

2.2 R.93KPW00.002.2 Menyiapkan Perangkat Perjalanan

2.3 R.93KPW00.003.2 Menyiapkan Informasi Wisata

2.4 R.93KPW00.005.2 Mengomunikasikan Informasi

2.5 R.93KPW00.006.2 Melakukan Pemanduan di Objek Wisata

2.6 R.93KPW00.007.2 Memimpin Perjalanan Wisata

2.7 R.93KPW00.008.2 Melakukan Interpretasi Dalam Pemanduan Wisata

2.8 R.93KPW00.009.2 Mengelola Wisata yang Diperpanjang Waktunya

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

3.1 Pengetahuan

3.1.1 Prosedur pembuatan laporan

3.2 Keterampilan

3.2.1 Penggunaan komputer

4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Ketelitian dalam menyusun laporan

5. Aspek kritis

5.1 Kemampuan menyusun laporan kegiatan wisata yang telah dilaksanakan

5.2 Kemampuan menyusun laporan keuangan kegiatan perjalanan yang telah dilaksanakan secara akuntabel

KODE UNIT : R.93KPW00.011.2

JUDUL UNIT : Menangani Situasi Konflik

DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan dan keterampilan serta sikap kerja yang diperlukan oleh pemandu wisata untuk menangani situasi konflik dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, berdaya saing dan profesional.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mengidentifikasi situasi konflik	1.1 Potensi konflik diidentifikasi secepatnya agar konflik tidak bertambah buruk. 1.2 Situasi yang mungkin dapat mengancam keamanan pribadi konsumen atau kolega diidentifikasi dengan cepat.
2. Mengatasi situasi konflik	2.1 Konflik yang terjadi dipecahkan sebatas tanggung jawab masing-masing. 2.2 Pandangan orang lain diterima dan diperlakukan dengan hormat. 2.3 Keterampilan berkomunikasi digunakan secara efektif untuk membantu penanganan konflik yang terjadi. 2.4 Teknik pemecahan konflik digunakan untuk mendapatkan solusi.
3. Menanggapi keluhan konsumen	3.1 Keluhan ditangani secara sensitif, sopan dan bijaksana. 3.2 Keluhan ditangani secara bertanggung jawab. 3.3 Keadaan dan rincian keluhan dijelaskan serta disepakati bersama dengan wisatawan. 3.4 Tindakan yang tepat diambil untuk mengatasi keluhan demi kepuasan konsumen. 3.5 Keluhan dialihkan menjadi pujian dengan pelayanan berkualitas tinggi kepada wisatawan. 3.6 Setiap dokumentasi dilengkapi dengan akurat dan dalam batas tertentu.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

- 1.1 Unit kompetensi ini diperlukan untuk menangani situasi konflik dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, berdaya saing dan profesional.
- 1.2 Situasi konflik dapat dicantumkan tetapi tidak dibatasi pada:
 - 1.2.1 Keluhan konsumen.
 - 1.2.2 Konflik di antara kolega kerja.
 - 1.2.3 Tamu yang ditolak.
 - 1.2.4 Pecandu obat atau alkohol.
 - 1.2.5 Pengusiran dari tempat kerja.
 - 1.2.6 Konsumen yang menunda-nunda.

2. Peralatan dan perlengkapan

- 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Alat tulis
- 2.2 Perlengkapan
(Tidak ada.)

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

- 4.1 Norma
 - 4.1.1 Etika Profesi
- 4.2 Standar
 - 4.2.1 Standar Operasional Prosedur (SOP)

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian

- 1.1 Penilaian unit ini dilakukan dengan metode *assessment* sesuai skema sertifikasi.
- 1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau di luar tempat kerja.

- 1.3 Penilaian unit ini mencakup pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dipersyaratkan.
 - 1.4 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.
2. Persyaratan kompetensi
 - 2.1 R.93KPW00.014.2 Melakukan Kerjasama Dengan Kolega dan Wisatawan
 - 2.2 R.93KPW00.015.2 Melakukan Pekerjaan Dalam Lingkungan Sosial yang Berbeda
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Prosedur menangani keluhan konsumen
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Keterampilan menangani konflik (termasuk keterampilan berkomunikasi)
 - 3.2.2 Keterampilan memecahkan masalah
4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Menangani situasi konflik secara profesional
5. Aspek kritis
 - 5.1 Kemampuan mengetahui potensi konflik

KODE UNIT : R.93KPW00.012.2

JUDUL UNIT : Mengikuti Prosedur Kesehatan, Keselamatan dan Keamanan di Tempat Kerja

DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan dan keterampilan serta sikap kerja yang diperlukan oleh pemandu wisata untuk mengikuti prosedur kesehatan, keselamatan dan keamanan di tempat kerja dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, berdaya saing dan profesional.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menerapkan prosedur kesehatan, keselamatan dan keamanan di tempat kerja	1.1 Prosedur kesehatan, keselamatan dan keamanan diikuti dengan benar sesuai prosedur. 1.2 Segala bentuk perilaku dan kejadian yang mencurigakan dilaporkan kepada yang berwenang. 1.3 Pelanggaran terhadap prosedur kesehatan, keselamatan dan keamanan diidentifikasi dan dilaporkan berdasarkan peraturan yang berlaku.
2. Menangani keadaan darurat	2.1 Keadaan darurat dikenali dan diambil tindakan yang tepat untuk dilaksanakan oleh yang bertanggung jawab. 2.2 Prosedur keadaan darurat diikuti sesuai dengan ketentuan yang berlaku. 2.3 Bantuan dari kolega dan/atau orang yang berwenang dicari berdasarkan prosedur. 2.4 Keadaan darurat dilaporkan secara rinci sesuai dengan prosedur.
3. Mempertahankan standar penampilan pribadi	3.1 Penampilan pribadi dilakukan sesuai dengan etika kerja. 3.2 Penampilan pribadi disesuaikan dengan lingkungan kerja.
4. Memberikan umpan balik mengenai kesehatan, keselamatan dan keamanan	4.1 Hal-hal yang diperlukan untuk umpan balik diidentifikasi berdasarkan prosedur. 4.2 Hasil identifikasi disampaikan kepada yang berwenang sesuai dengan prosedur.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

- 1.1 Unit kompetensi ini diperlukan untuk mengikuti prosedur kesehatan, keselamatan dan keamanan di tempat kerja dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, berdaya saing dan profesional.
- 1.2 Prosedur-prosedur mengenai kesehatan, keselamatan dan keamanan tidak terbatas pada:
 - 1.2.1 Keadaan darurat, kebakaran dan kecelakaan.
 - 1.2.2 Mengidentifikasi dan mengontrol kemungkinan timbulnya bahaya.
 - 1.2.3 Memakai baju dan alat-alat pelindung bahaya.
 - 1.2.4 Meletakkan, mengangkat dan menangani barang dengan aman.
 - 1.2.5 Keamanan atas dokumen-dokumen, uang tunai, alat bantu kerja dan para pekerja.
 - 1.2.6 Sistem pengawasan kunci.
- 1.3 Meliputi situasi darurat tetapi tidak terbatas:
 - 1.3.1 Ancaman bom.
 - 1.3.2 Wisatawan yang terganggu mentalnya (kurang waras).
 - 1.3.3 Kecelakaan.
 - 1.3.4 Perampokan.
 - 1.3.5 Kebakaran.
 - 1.3.6 Penodongan.
 - 1.3.7 Banjir.
 - 1.3.8 Gempa bumi

2. Peralatan dan perlengkapan yang diperlukan

2.1 Peralatan

- 2.1.1 Perlengkapan Pertolongan Pertama pada Kecelakaan (P3K)
- 2.1.2 Tabung pemadam kebakaran
- 2.1.3 Buku atau pedoman penyelamatan diri dan aset-aset penting pada keadaan darurat

2.2 Perlengkapan

- 2.2.1 Alat komunikasi

3. Peraturan yang diperlukan
 - 3.1 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1970 tentang Keselamatan Kerja
 - 3.2 Peraturan Perusahaan/Organisasi tentang Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3)
 - 3.3 Peraturan di Destinasi Wisata tentang Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3)

4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
(Tidak ada.)
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3)
 - 4.2.2 Pedoman penyelamatan diri dan aset dalam keadaan darurat

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian unit ini dilakukan dengan metode *assessment* sesuai skema sertifikasi.
 - 1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau di luar tempat kerja.
 - 1.3 Penilaian unit ini mencakup pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dipersyaratkan.
 - 1.4 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.

2. Persyaratan kompetensi
 - 2.1 R.93KPW00.014.2 Melakukan Kerjasama Dengan Kolega dan Wisatawan
 - 2.2 R.93KPW00.015.2 Melakukan Pekerjaan Dalam Lingkungan Sosial yang Berbeda

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

3.1 Pengetahuan

3.1.1 Jaminan perusahaan/sector dan surat-surat kepercayaan sehubungan dengan tanggung jawab karyawan masing-masing

3.1.2 Ketentuan mengenai peraturan kesehatan dan keamanan yang berhubungan dengan kewajiban-kewajiban pihak pemberi kerja dan pekerja yang berlaku secara nasional/propinsi dan regional

3.1.3 Prosedur mengenai kesehatan, keselamatan dan keamanan di tempat kerja

3.1.4 Penyebab terjadinya kecelakaan di tempat kerja pada umumnya mempunyai hubungan yang erat dengan lingkungan di tempat kerja

3.2 Keterampilan

3.2.1 Menerapkan prosedur mengenai kesehatan, keselamatan, dan keamanan di tempat kerja, mengerti dan menguasai penyebab dan penanganan terjadinya kecelakaan di tempat kerja

3.2.2 Melaksanakan ketentuan mengenai peraturan kesehatan dan keamanan yang berhubungan dengan kewajiban-kewajiban pihak pemberi kerja dan pekerja yang berlaku

4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Dapat melakukan tugas rutin sesuai dengan prosedur yang berlaku tetapi masih harus diperiksa secara berkala

5. Aspek kritis

5.1 Kemampuan untuk menerapkan prosedur kesehatan, keselamatan dan keamanan di tempat kerja

KODE UNIT : R.93KPW00.013.2

JUDUL UNIT : Melakukan Pertolongan Pertama

DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan dan keterampilan serta sikap kerja yang diperlukan oleh pemandu wisata untuk melakukan pertolongan pertama dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, berdaya saing dan profesional.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menilai dan menanggapi keadaan darurat yang membutuhkan pertolongan pertama	1.1 Keadaan darurat dikenali dengan segera dan tepat. 1.2 Langkah-langkah yang harus diambil, ditentukan. 1.3 Bantuan dari layanan gawat darurat kolega/pelanggan diorganisasikan sesuai prosedur.
2. Memantau keadaan	2.1 Layanan pendukung diidentifikasi sesuai dengan keadaan. 2.2 Informasi mengenai kondisi korban disampaikan kepada petugas unit gawat darurat secara akurat dan jelas.
3. Menyiapkan laporan kejadian	3.1 Situasi darurat didokumentasikan sesuai dengan prosedur. 3.2 Laporan dibuat secara jelas, akurat serta tepat waktu.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

- 1.1 Unit kompetensi ini diperlukan untuk melakukan pertolongan pertama dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, berdaya saing dan profesional.
- 1.2 Pertolongan pertama seperti yang tertuang dalam Undang-Undang adalah pertolongan yang sifatnya sementara diberikan kepada pihak kedua yang mengalami kecelakaan sebelum mendapatkan pelayanan dari petugas kesehatan yang sebenarnya.
- 1.3 Faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya pertolongan pertama antara lain:
 - 1.3.1 Masalah-masalah hukum yang mengakibatkan terjadinya pertolongan pertama pada semua sektor industri.

- 1.3.2 Keadaan tempat dimana terjadinya kecelakaan.
- 1.3.3 Jenis kecelakaan dan penyebabnya.
- 1.3.4 Tersedianya kelengkapan peralatan pertolongan pertama, obat-obatan dan alat bantu lainnya.
- 1.3.5 Tersedianya petugas kesehatan atau perawat dan sejenis yang terlatih di lokasi kejadian.
- 1.3.6 Kondisi pasien dengan risiko gangguan *cardio-vascular* terlihat dari suhu badan, detak nadi dan pernafasan.
- 1.3.7 Tercemar zat kimia.
- 1.4 Kecelakaan meliputi:
 - 1.4.1 Serangan jantung (gangguan *cardio vascular*).
 - 1.4.2 Luka dan infeksi.
 - 1.4.3 Patah tulang atau terkilir pada persendian tulang.
 - 1.4.4 Cedera pada mata.
 - 1.4.5 Luka bakar.
 - 1.4.6 Pendarahan luar.
 - 1.4.7 Tidak sadarkan diri (pingsan).
 - 1.4.8 Pengaruh suhu yang terlalu tinggi (pengap/sumpek).
 - 1.4.9 Penyakit yang sudah menahun.
 - 1.4.10 Luka bekas gigitan.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

- 2.1.1 Kotak Peralatan Pertolongan Pertama pada Kecelakaan (P3K)

2.2 Perlengkapan

- 2.2.1 Peralatan komunikasi
- 2.2.2 Dukungan dari personil ahli (dokter atau perawat) yang akan menangani korban setelah pertolongan pertama
- 2.2.3 Transportasi

3. Peraturan yang diperlukan

- 3.1 Undang-Undang Nomor 1 tahun 1970 tentang Keselamatan Kerja

4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
 - 4.1.1 Kode etik pramuwisata
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Standar Operasional Prosedur (SOP)
 - 4.2.2 Prosedur penanganan kondisi gawat darurat

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian unit ini dilakukan dengan metode *assessment* sesuai skema sertifikasi.
 - 1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau di luar tempat kerja.
 - 1.3 Penilaian unit ini mencakup pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dipersyaratkan.
 - 1.4 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.
2. Persyaratan kompetensi
 - 2.1 R.93KPW00.012.2 Mengikuti Prosedur Kesehatan, Keselamatan dan Keamanan di Tempat Kerja
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Mengidentifikasi keadaan gawat darurat
 - 3.1.2 Mengetahui prosedur penanganan gawat darurat
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Melakukan koordinasi dalam penanganan gawat darurat
 - 3.2.2 Menerapkan prosedur gawat darurat
4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Bersikap tenang dalam menghadapi keadaan gawat darurat
 - 4.2 Cepat dan tanggap dalam menangani keadaan gawat darurat

5. Aspek kritis

- 5.1 Kemampuan mengetahui prosedur pertolongan pertama pada keadaan gawat darurat
- 5.2 Kemampuan menangani pertolongan pertama pada keadaan gawat darurat

KODE UNIT : R.93KPW00.014.2

JUDUL UNIT : Melakukan Kerjasama Dengan Kolega dan Wisatawan

DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan dan keterampilan serta sikap kerja yang diperlukan oleh pemandu wisata untuk melakukan kerja sama dengan kolega dan wisatawan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, berdaya saing dan profesional.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Melakukan komunikasi di tempat kerja	<ul style="list-style-type: none">1.1 Berkomunikasi dengan kolega kerja dan wisatawan yang dilakukan secara terbuka, profesional dan ramah.1.2 Bahasa dan nada suara digunakan dengan tepat.1.3 Pengaruh bahasa tubuh perlu dipertimbangkan sesuai standar operasional prosedur.1.4 Kepekaan akan perbedaan kebudayaan dan sosial diperlihatkan sesuai standar operasional prosedur.1.5 Efektifitas komunikasi dua arah dipastikan dengan mendengarkan dan bertanya secara aktif.
2. Menyediakan bantuan kepada wisatawan	<ul style="list-style-type: none">2.1 Kebutuhan dan harapan wisatawan termasuk kebutuhan khusus diidentifikasi secara benar dan diberikan produk serta layanan yang tepat.2.2 Komunikasi dengan wisatawan dilakukan secara ramah dan sopan.2.3 Semua kebutuhan dan permintaan yang layak dari wisatawan dipenuhi dalam jangka waktu yang dapat diterima.2.4 Kesempatan untuk peningkatan kualitas layanan diidentifikasi dan dilakukan sesuai prosedur.2.5 Ketidakpuasan wisatawan diketahui dengan cepat dan diambil tindakan untuk penyelesaian masalah sesuai prosedur.2.6 Keluhan disampaikan kepada orang yang tepat untuk ditindaklanjuti sesuai dengan tingkat tanggung jawabnya.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
3. Memelihara standar kinerja pribadi	3.1 Standar kinerja yang berlaku digunakan dengan mempertimbangkan tempat kerja. 3.2 Standar kinerja yang berlaku digunakan dengan mempertimbangkan masalah kesehatan dan keselamatan. 3.3 Standar kinerja yang berlaku digunakan dengan mempertimbangkan pengaruh dari jenis wisatawan yang berbeda-beda. 3.4 Standar kinerja yang berlaku digunakan dengan mempertimbangkan persyaratan kinerja presentasi khusus untuk fungsi pekerjaan khusus.
4. Melakukan pekerjaan dalam satu tim	4.1 Kepercayaan, dukungan dan rasa hormat ditunjukkan kepada anggota tim di dalam melakukan kegiatan sehari-hari. 4.2 Perbedaan kebudayaan diakomodasi diantara tim. 4.3 Tujuan kinerja tim diidentifikasi secara bersama-sama. 4.4 Tugas-tugas individu diprioritaskan dalam tenggang waktu yang ada. 4.5 Bantuan ditawarkan kepada kolega untuk pencapaian tujuan kerja yang telah ditetapkan sesuai prosedur. 4.6 Umpan balik dan informasi diterima dari anggota tim. 4.7 Perubahan tanggung jawab masing-masing anggota tim dinegosiasikan kembali untuk memenuhi tujuan kerja.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

1.1 Unit kompetensi ini diperlukan untuk melakukan kerjasama dengan kolega dan wisatawan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, berdaya saing dan profesional.

1.2 Organisasi dan situasi khusus dari wisatawan dapat dimasukkan tapi tidak terbatas pada:

1.2.1 Anggota dari sektor-sektor pariwisata.

1.2.2 Individu-individu atau kelompok-kelompok di dalam perusahaan.

1.2.3 Penduduk setempat.

- 1.2.4 Pengunjung.
- 1.2.5 Wartawan.
- 1.2.6 Teman kerja/kolega.
- 1.3 Wisatawan-wisatawan dengan kebutuhan-kebutuhan khusus bisa termasuk:
 - 1.3.1 Tamu penyandang cacat.
 - 1.3.2 Kebutuhan budaya khusus.
 - 1.3.3 Anak-anak yang tidak didampingi orang tuanya.
 - 1.3.4 Orang tua yang membawa anak kecil.
- 2. Peralatan dan perlengkapan yang diperlukan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Mikrofon
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Audio visual
 - 2.2.2 Alat peraga pendukung
 - 2.2.3 Brosur
- 3. Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)
- 4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
 - 4.1.1 Adat istiadat dari masyarakat setempat
 - 4.1.2 Kode etik pramuwisata
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Standar Operasional Prosedur (SOP)

PANDUAN PENILAIAN

- 1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian unit ini dilakukan dengan metode *assessment* sesuai skema sertifikasi.
 - 1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau di luar tempat kerja.

- 1.3 Penilaian unit ini mencakup pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dipersyaratkan.
 - 1.4 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.
2. Persyaratan kompetensi
 - 2.1 R.93KPW00.015.2 Melakukan Pekerjaan Dalam Lingkungan Sosial yang Berbeda
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Kebutuhan dan harapan dari berbagai wisatawan yang berbeda sesuai dengan sektor industri
 - 3.1.2 Pengetahuan komunikasi yang efektif berkenaan dengan mendengarkan, bertanya dan komunikasi non verbal
 - 3.1.3 Pengertian atas prinsip-prinsip kerjasama
 - 3.1.4 Pelayanan prima
 - 3.1.5 Sapta pesona
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Pengetahuan komunikasi yang efektif berkenaan dengan mendengarkan, bertanya dan komunikasi non verbal
 - 3.2.2 Pengertian atas prinsip-prinsip kerja
4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Dapat berkomunikasi dan melakukan kerjasama dengan kolega dan wisatawan
5. Aspek kritis
 - 5.1 Kemampuan berkomunikasi dengan kolega kerja dan wisatawan
 - 5.2 Kemampuan memenuhi kebutuhan dan permintaan wisatawan
 - 5.3 Kemampuan menerapkan standar kinerja yang berlaku dengan mempertimbangkan masalah kesehatan dan keselamatan
 - 5.4 Kemampuan membangun kepercayaan, dukungan dan rasa hormat di antara anggota tim

KODE UNIT : R.93KPW00.015.2

JUDUL UNIT : Melakukan Pekerjaan Dalam Lingkungan Sosial yang Berbeda

DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan dan keterampilan serta sikap kerja yang diperlukan oleh pemandu wisata untuk melakukan pekerjaan dalam lingkungan sosial yang berbeda dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, berdaya saing dan profesional.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Melakukan komunikasi dengan wisatawan dan kolega dari berbagai latar belakang	<ul style="list-style-type: none">1.1 Para wisatawan dan kolega dari berbagai latar belakang budaya diperlakukan dengan hormat dan tenggang rasa.1.2 Adanya perbedaan budaya dalam berkomunikasi, baik secara lisan maupun secara tertulis dipertimbangkan berdasarkan prosedur.1.3 Penggunaan isyarat tubuh atau kata-kata sederhana digunakan sesuai kebutuhan.1.4 Bantuan dari kolega, buku referensi atau organisasi luar diupayakan sesuai kebutuhan.
2. Menghadapi kesalahpahaman antar budaya	<ul style="list-style-type: none">2.1 Penyebab konflik atau kesalahpahaman diidentifikasi sesuai aturan yang berlaku.2.2 Kesulitan disampaikan kepada orang yang tepat.2.3 Kemungkinan adanya perbedaan budaya dipertimbangkan sesuai aturan yang berlaku.2.4 Kesalahpahaman yang terjadi dipecahkan dengan pertimbangan budaya.2.5 Persoalan/masalah yang timbul diserahkan kepada pimpinan tim/penyelia untuk ditindaklanjuti sesuai kesepakatan.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
 - 1.1 Unit kompetensi ini diperlukan untuk melakukan pekerjaan dalam lingkungan sosial yang berbeda dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, berdaya saing dan profesional.

2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Alat tulis
 - 2.2 Perlengkapan
(Tidak ada.)

3. Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)

4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
 - 4.1.1 Adat istiadat dari masyarakat setempat
 - 4.1.2 Kode etik pramuwisata
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Standar Operasional Prosedur (SOP)

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian unit ini dilakukan dengan metode *assessment* sesuai skema sertifikasi.
 - 1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau di luar tempat kerja.
 - 1.3 Penilaian unit ini mencakup pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dipersyaratkan.
 - 1.4 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.

2. Persyaratan kompetensi
 - 2.1 R.93KPW00.014.2 Melakukan Kerjasama Dengan Kolega dan Wisatawan
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Cara berkomunikasi dengan baik
 - 3.1.2 Adat istiadat setempat
 - 3.1.3 Budaya organisasi
 - 3.1.4 Pengetahuan tentang kebudayaan daerah, nasional, dan Internasional (antar bangsa)
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Melakukan komunikasi dengan baik
 - 3.2.2 Menerapkan toleransi terhadap perbedaan budaya dan perilaku terhadap rekan kerja
 - 3.2.3 Wisatawan dan pihak terkait lainnya
 - 3.2.4 Memperkenalkan dan mempromosikan kebudayaan Indonesia
4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Mengacu kepada SOP bekerja pada lingkungan sosial yang berbeda
5. Aspek kritis
 - 5.1 Kemampuan mengenali latar belakang budaya dan adat, baik wisatawan maupun kolega kerja
 - 5.2 Kemampuan mengenali potensi konflik yang mungkin terjadi
 - 5.3 Kemampuan mengadakan komunikasi dengan wisatawan dan kolega yang berasal dari adat istiadat atau budaya yang berbeda

KODE UNIT : R.93KPW00.016.2

JUDUL UNIT : Melakukan Komunikasi Melalui Telepon

DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan dan keterampilan serta sikap kerja yang diperlukan oleh pemandu wisata untuk melakukan komunikasi melalui telepon dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, berdaya saing dan profesional.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menjawab telepon	<ul style="list-style-type: none">1.1 Panggilan telepon dijawab dengan cepat, tepat, jelas dan sopan sesuai dengan standar perusahaan.1.2 Bantuan ditawarkan kepada penelepon dengan ramah dan menangkap tujuan penelepon dengan tepat.1.3 Isi pembicaraan diulang agar tidak terjadi salah pengertian.1.4 Pertanyaan penelepon dijawab atau diteruskan kepada orang yang tepat.1.5 Permohonan/permintaan dicatat secara akurat dan disampaikan kepada departemen/orang yang terkait.1.6 Produk dan jasa perusahaan dipromosikan apabila ada kesempatan berdasarkan prosedur.1.7 Panggilan telepon yang mengancam dan mencurigakan dilaporkan dengan cepat kepada yang berwenang sesuai dengan prosedur perusahaan.
2. Melakukan panggilan telepon	<ul style="list-style-type: none">2.1 Nomor telepon yang benar didapatkan berdasarkan prosedur.2.2 Maksud dirumuskan dengan tepat sebelum menelepon berdasarkan prosedur.2.3 Telepon digunakan dengan benar agar dapat menghubungi telepon yang dituju berdasarkan prosedur.2.4 Nama perusahaan dan alasan menelepon disampaikan dengan jelas berdasarkan prosedur.2.5 Sopan santun bertelepon dijaga setiap saat menggunakan telepon berdasarkan prosedur.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

- 1.1 Unit kompetensi ini diperlukan untuk melakukan komunikasi melalui telepon dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, berdaya saing dan profesional.
- 1.2 Komunikasi melalui telepon mungkin terjadi diantara konteks yang berbeda dapat dimasukkan dan tidak terbatas pada:
 - 1.2.1 Lingkungan kantor.
 - 1.2.2 Area penerimaan tamu.
 - 1.2.3 Dalam perjalanan (*tour*).
 - 1.2.4 Di tempat lokasi (*site*).
 - 1.2.5 Di *handphone*.
 - 1.2.6 Dengan tamu.
 - 1.2.7 Dengan taman.

2. Peralatan dan perlengkapan yang diperlukan

- 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Telepon/*handphone*
- 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Daftar buku telepon

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

- 4.1 Norma
 - 4.1.1 Tata cara berkomunikasi dengan baik
- 4.2 Standar
 - 4.2.1 Kode etik bertelepon
 - 4.2.2 Standar Operasional Prosedur (SOP)

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian

- 1.1 Penilaian unit ini dilakukan dengan metode *assessment* sesuai skema sertifikasi.
- 1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau di luar tempat kerja.
- 1.3 Penilaian unit ini mencakup pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dipersyaratkan.
- 1.4 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.

2. Persyaratan kompetensi

- 2.1 R.93KPW00.014.2 Melakukan Kerjasama Dengan Kolega dan Wisatawan
- 2.2 R.93KPW00.015.2 Melakukan Pekerjaan Dalam Lingkungan Sosial yang Berbeda

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

3.1 Pengetahuan

- 3.1.1 Pengetahuan mengenai operasional telepon khusus
- 3.1.2 Pengetahuan mengenai produk-produk dan pelayanan perusahaan

3.2 Keterampilan

- 3.2.1 Kemampuan berkomunikasi secara lisan
- 3.2.2 Keterampilan dasar menulis untuk mencatat pesan

4. Sikap kerja yang diperlukan

- 4.1 Komunikatif
- 4.2 Tanggung jawab

5. Aspek kritis

- 5.1 Kemampuan untuk menggunakan sarana telepon secara benar
- 5.2 Kemampuan untuk memberikan pelayanan melalui telepon dengan sopan santun dan bersahabat
- 5.3 Kemampuan berkomunikasi lisan dengan jelas

KODE UNIT : R.93KPW00.017.2

JUDUL UNIT : Melakukan Prosedur Administrasi

DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan dan keterampilan serta sikap kerja yang diperlukan oleh pemandu wisata untuk melakukan prosedur administrasi dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, berdaya saing dan profesional.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Memproses dokumen kantor	1.1 Dokumen diproses sesuai dengan prosedur dengan batas waktu tertentu. 1.2 Peralatan kantor digunakan dengan benar untuk memproses dokumen berdasarkan prosedur. 1.3 Kerusakan peralatan kantor diidentifikasi secara cepat untuk dilaporkan sesuai prosedur.
2. Membuat naskah surat	2.1 Naskah surat ditulis dengan bahasa yang singkat dan jelas. 2.2 Ejaan, termasuk tanda baca, dan tata bahasa digunakan secara benar. 2.3 Ketepatan informasi diperiksa sebelum mengirim surat berdasarkan prosedur.
3. Memelihara sistem dokumen	3.1 Dokumen disimpan sesuai dengan prosedur keamanan. 3.2 Referensi dan sistem indeks dimutakhirkan sesuai dengan prosedur.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

1.1 Unit kompetensi ini diperlukan untuk melakukan prosedur administrasi dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, berdaya saing dan profesional.

1.2 Proses dokumen meliputi:

1.2.1 Mencatat penerimaan atau pengiriman dokumen.

1.2.2 Penyimpanan/pengarsipan.

1.2.3 Pengiriman pos (termasuk pos penting).

1.2.4 Penggandaan dokumen.

- 1.2.5 Pengiriman *fax*.
- 1.2.6 Pengiriman *email*.
- 1.2.7 Penyusunan dan pengumpulan naskah-naskah.
- 1.2.8 Penjilidan.
- 1.3 Dokumen kantor bisa meliputi dan tidak terbatas pada:
 - 1.3.1 Surat tamu.
 - 1.3.2 Catatan/komentar wisatawan.
 - 1.3.3 Surat masuk dan surat keluar.
 - 1.3.4 Arsip.
 - 1.3.5 Surat-surat.
 - 1.3.6 *Facsimile*.
 - 1.3.7 Memo.
 - 1.3.8 Laporan.
 - 1.3.9 Menu.
 - 1.3.10 Permintaan *banquet*.
 - 1.3.11 Laporan keuangan.
 - 1.3.12 Tagihan.
 - 1.3.13 Penerimaan.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

- 2.1.1 Komputer
- 2.1.2 *Printer*
- 2.1.3 Mesin *fotocopy*
- 2.1.4 Mesin *fax*
- 2.1.5 Peralatan pengepakan
- 2.1.6 Kalkulator
- 2.1.7 Mesin penerjemah
- 2.1.8 Mesin penjawab telepon

2.2 Perlengkapan

(Tidak ada.)

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

4.1 Norma

4.1.1 Adat istiadat

4.1.2 Tradisi

4.1.3 Kode etik pramuwisata

4.2 Standar

4.2.1 Standar Operasional Prosedur (SOP)

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian

1.1 Penilaian unit ini dilakukan dengan metode *assessment* sesuai skema sertifikasi.

1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau di luar tempat kerja.

1.3 Penilaian unit ini mencakup pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dipersyaratkan.

1.4 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.

2. Persyaratan kompetensi

2.1 R.93KPW00.014.2 Melakukan Kerjasama Dengan Kolega dan Wisatawan

2.2 R.93KPW00.015.2 Melakukan Pekerjaan Dalam Lingkungan Sosial yang Berbeda

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

3.1 Pengetahuan

3.1.1 Situasi dan kemampuan dari peralatan kantor

3.1.2 Ciri khas prosedur kantor yang tepat untuk sektor industri

3.1.3 Bahan kimia yang dipakai dalam peralatan kantor

3.2 Keterampilan

3.2.1 Kemampuan berkomunikasi secara tertulis

3.2.2 Keahlian dasar menghitung

3.2.3 Kemampuan mempersiapkan dan menyusun ciri khas dokumen bisnis

4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Ketelitian

4.2 Keakuratan

4.3 Kerapihan

4.4 Tanggung jawab

5. Aspek kritis

5.1 Kemampuan melakukan proses dokumentasi sesuai dengan prosedur

KODE UNIT : R.93KPW00.018.2

JUDUL UNIT : Mencari Data di Komputer

DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan dan keterampilan serta sikap kerja yang diperlukan oleh pemandu wisata untuk mencari dan mendapatkan data komputer dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, berdaya saing dan profesional.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Membuka berkas (<i>file</i>)	1.1 Komputer dihidupkan dengan benar. 1.2 Perangkat lunak dipilih secara tepat. 1.3 Berkas diidentifikasi dan dibuka secara benar. 1.4 Papan tombol (<i>keyboard</i>) atau <i>mouse</i> dioperasikan dengan kecepatan dan keakuratan tertentu.
2. Mendapatkan dan menyesuaikan data	2.1 Data yang didapat ditempatkan di dalam berkas. 2.2 Salinan data dicetak sesuai dengan permintaan. 2.3 Informasi yang akan diedit diidentifikasi dengan benar. 2.4 Informasi dimasukkan dengan menggunakan alat pemasukan data yang tepat. 2.5 Data disimpan secara teratur untuk menghindari hilangnya informasi.
3. Menutup berkas dan keluar program (<i>exit</i>)	3.1 Berkas dan program ditutup sesuai dengan prosedur. 3.2 Berkas dan program dikeluarkan sesuai dengan prosedur.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

1.1 Unit kompetensi ini diperlukan untuk mencari dan mendapatkan data komputer dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, berdaya saing dan profesional.

2. Peralatan dan perlengkapan yang diperlukan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Komputer
 - 2.1.2 *Printer*
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 *Flashdisk*
 - 2.2.2 *Handphone*
 - 2.2.3 *Powerbank*
3. Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)
4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
 - 4.1.1 Adat istiadat
 - 4.1.2 Tradisi
 - 4.1.3 Kode etik pramuwisata
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Standar Operasional Prosedur (SOP)

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian unit ini dilakukan dengan metode *assessment* sesuai skema sertifikasi.
 - 1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau di luar tempat kerja.
 - 1.3 Penilaian unit ini mencakup pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dipersyaratkan.
 - 1.4 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.
2. Persyaratan kompetensi
 - 2.1 R.93KPW00.014.2 Melakukan Kerjasama Dengan Kolega dan Wisatawan

2.2 R.93KPW00.015.2 Melakukan Pekerjaan Dalam Lingkungan Sosial yang Berbeda

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

3.1 Pengetahuan

3.1.1 Sistem komputer yang tepat

3.1.2 Pengertian dari macam macam aplikasi perangkat lunak

3.2 Keterampilan

3.2.1 Pemasukan data

4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Teliti

4.2 Tanggung jawab

4.3 Tekun

5. Aspek kritis

5.1 Kemampuan mengoperasikan komputer

5.2 Kemampuan untuk menyimpan dan mengeluarkan data yang benar

KODE UNIT : R.93KPW00.019.2

JUDUL UNIT : Mengembangkan dan Memutakhirkan Pengetahuan Pariwisata

DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan dan keterampilan serta sikap kerja yang diperlukan oleh pemandu wisata untuk mengembangkan dan memutakhirkan pengetahuan pariwisata dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, berdaya saing dan profesional.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mencari informasi pada pariwisata	1.1 Sumber informasi tentang pariwisata didapatkan dengan benar. 1.2 Informasi spesifik tentang sektor pekerjaan didapatkan berdasarkan prosedur. 1.3 Informasi pariwisata diterapkan dengan benar dalam pekerjaan sehari-hari. 1.4 Informasi didapatkan untuk membantu kinerja pekerjaan yang efektif.
2. Memperbaharui pengetahuan pariwisata	2.1 Hasil penelitian digunakan untuk memperbaharui pengetahuan umum di bidang pariwisata. 2.2 Pengetahuan yang baru diterapkan dalam pekerjaan sehari-hari.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

1.1 Unit kompetensi ini diperlukan untuk mengembangkan dan memutakhirkan pengetahuan pariwisata dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, berdaya saing dan profesional.

1.2 Sumber informasi dapat dimasukkan, dan tidak terbatas pada:

1.2.1 Media.

1.2.2 Buku referensi.

1.2.3 Perpustakaan.

1.2.4 Asosiasi industri dan organisasi.

1.2.5 Jurnal pariwisata

1.2.6 Data komputer termasuk internet.

- 1.2.7 Observasi dan pengalaman pribadi.
- 1.3 Informasi untuk membantu kinerja pekerjaan yang efektif dalam industri, termasuk informasi mengenai:
 - 1.3.1 Kepentingan ekonomi dan sosial bagi industri pariwisata dan peranan masyarakat setempat.
 - 1.3.2 Pasar pariwisata yang berbeda dan relevansinya terhadap sektor industri.
 - 1.3.3 Hubungan antara industri pariwisata dan industri lainnya.
 - 1.3.4 Berbagai sektor industri, hubungan antar mereka dan pelayanan yang ada dalam setiap sektor.
 - 1.3.5 Lembaga-lembaga industri pariwisata yang besar.
 - 1.3.6 Isu lingkungan untuk pariwisata.
 - 1.3.7 Hubungan industri.
 - 1.3.8 Keunggulan spesifik dari industri lokal/regional.
 - 1.3.9 Kesempatan karir dalam industri.
 - 1.3.10 Peranan dan tanggung jawab setiap anggota staf dalam bisnis pariwisata yang berhasil.
 - 1.3.11 Organisasi pekerjaan dan manajemen waktu.
 - 1.3.12 Jaminan mutu.
- 1.4 Industri lain di samping pariwisata dapat dimasukkan, dan tidak terbatas pada:
 - 1.4.1 Hiburan.
 - 1.4.2 Kesenian.
 - 1.4.3 Olahraga.
 - 1.4.4 Pertanian.
 - 1.4.5 Pelestarian.
 - 1.4.6 Ilmu pengetahuan dan penelitian.
 - 1.4.7 Pengecer.
 - 1.4.8 Pertambangan.
 - 1.4.9 Kehutanan.
 - 1.4.10 Kelautan.
- 1.5 Isu lingkungan dapat dimasukkan, dan tidak terbatas pada:
 - 1.5.1 Proteksi terhadap keutuhan alam dan budaya.
 - 1.5.2 Operasi dampak minimal.

- 1.5.3 Lingkungan berkelanjutan.
- 1.5.4 Manajemen limbah.
- 1.5.5 Operasi hemat energi.
- 1.5.6 Pertanahan
- 1.5.7 Penggunaan dan peruntukan lahan.
- 1.6 Isu ekonomi dan sosial dapat dimasukkan, dan tidak terbatas pada:
 - 1.6.1 Pekerjaan/jabatan.
 - 1.6.2 Efek terhadap fasilitas lokal.
 - 1.6.3 Perubahan populasi sehubungan dengan adanya perkembangan pariwisata.
 - 1.6.4 Peran masyarakat dalam kegiatan pariwisata.
 - 1.6.5 Perkembangan infrastruktur.
 - 1.6.6 Perubahan pola hidup.
 - 1.6.7 Perubahan dalam telekomunikasi.
- 2. Peralatan dan perlengkapan yang diperlukan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 *Audio visual*
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Buku buku dan referensi hasil penelitian kebudayaan
 - 2.2.2 Sumber sumber informasi lainnya
 - 2.2.3 Perangkat komputer dan internet untuk mencari data
- 3. Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)
- 4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
 - 4.1.1 Adat istiadat
 - 4.1.2 Tradisi
 - 4.1.3 Kode etik pramuwisata
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Standar Operasional Prosedur (SOP)

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian

- 1.1 Penilaian unit ini dilakukan dengan metode *assessment* sesuai skema sertifikasi.
- 1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau di luar tempat kerja.
- 1.3 Penilaian unit ini mencakup pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dipersyaratkan.
- 1.4 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.

2. Persyaratan kompetensi

- 2.1 R.93KPW00.001.2 Menyusun Rencana Perjalanan
- 2.2 R.93KPW00.002.2 Menyiapkan Perangkat Perjalanan
- 2.3 R.93KPW00.003.2 Menyiapkan Informasi Wisata
- 2.4 R.93KPW00.005.2 Mengomunikasikan Informasi
- 2.5 R.93KPW00.008.2 Melakukan Interpretasi Dalam Pemanduan Wisata
- 2.6 R.93KPW00.009.2 Mengelola Wisata yang Diperpanjang Waktunya

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

3.1 Pengetahuan

- 3.1.1 Akomodasi
- 3.1.2 Daya tarik dan taman bertema
- 3.1.3 Operator tur
- 3.1.4 Distributor tur
- 3.1.5 Agen perjalanan
- 3.1.6 Sektor pelayanan informasi (lokal, regional, nasional)
- 3.1.7 *Event* (termasuk *Meeting, Incentive, Convention and Exhibition* (MICE))
- 3.1.8 Tinjauan jaminan kualitas dalam bidang pariwisata dan peranan serta tanggung jawab anggota staf individu terhadap jaminan kualitas
- 3.1.9 Tinjauan bagaimana mengatur waktu dan pekerjaan dalam konteks industri yang berbeda
- 3.1.10 Sumber informasi bidang pariwisata

3.2 Keterampilan

3.2.1 Mencari sumber-sumber informasi tentang koleksi, kebudayaan dan kepariwisataan

3.2.2 Memilah dan mengolah informasi menjadi pengetahuan tentang koleksi, kebudayaan dan kepariwisataan

3.2.3 Memperbaharui pengetahuan tentang koleksi, kebudayaan dan kepariwisataan

3.2.4 Menyebarkan dan mempresentasikan pengetahuan koleksi, kebudayaan dan kepariwisataan

4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Tanggung jawab

4.2 Mempunyai pengetahuan pariwisata

4.3 Berdedikasi tinggi

4.4 Tekun

5. Aspek kritis

5.1 Kemampuan mendapatkan sumber informasi yang terpercaya

5.2 Kemampuan mendapatkan akses sumber informasi

5.3 Kemampuan menerapkan informasi terkini dalam kegiatan wisata

BAB III
KETENTUAN PENUTUP

Dengan ditetapkannya Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Kesenian, Hiburan dan Rekreasi Golongan Pokok Aktivitas Olah Raga dan Rekreasi Lainnya Bidang Kepemanduan Wisata maka SKKNI ini secara nasional menjadi acuan dalam penyusunan jenjang kualifikasi nasional, penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan profesi, uji kompetensi dan sertifikasi profesi.

MENTERI KETENAGAKERJAAN
REPUBLIK INDONESIA,



M. HANIF DHAKIRI