

Mendapatkan dan Menginterpretasikan Informasi Produk

Kode Unit: PARUJPFPG02C

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
Ety 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 Udjianto
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	6
3	Standar Kompetensi	10
4A	Rencana Isi	14
4B	Cara Mengajar Kompetensi Standar	18
4C	Materi Pendukung Bagi Pengajar	23
5	Cara Menilai unit ini	49

Menjalankan semua Program pengajaran secara efektif untuk memungkinkan kompetensi yang memerlukan level berikut berdasarkan angka dan huruf.

Level	Berdasarkan kemampuan menulis/huruf
2	Kemampuan untuk mengerti hubungan yang kompleks isi teks dan menginterpretasikan informasinya secara rinci baik secara verbal maupun tertulis.

Level	Berdasarkan kemampuan berhitung/angka
1	Kemampuan untuk menggunakan lambang – lambang, diagram – diagram dan istilah – istilah matematika, hubungan kata – kata dalam konteks yang dikenal dan diperkirakan langsung berkomunikasi secara matematis.

Bagian 1 Pengantar Panduan

Selamat Datang di panduan ini

Panduan ini menggunakan pelatihan berdasarkan kompetensi untuk mengajar keterampilan – keterampilan di tempat kerja. Pengajaran berdasarkan standar kompetensi yang merupakan pernyataan yang telah disetujui secara nasional untuk keterampilan, sikap, dan pengetahuan yang diperlukan untuk satu pekerjaan khusus. Penekanan utama berdasarkan apa yang dapat dilakukan seseorang sebagai hasil pelatihan. Salah satu ciri penting dari pelatihan berdasarkan kompetensi adalah memfokus pelatihan terhadap setiap individu untuk pekerjaan – pekerjaan nyata dalam tempat kerjanya.

Panduan ini akan menolong anda untuk mengajar, mengadakan aktivitas – aktivitas yang berpusat pada siswa standar kompetensi yang sejalan dengan judul Mendapatkan dan Menginterpretasikan Informasi Produk.

Panduan ini melibatkan diri dengan keterampilan, pengetahuan dan sikap yang dituntut untuk mengakses dan menginterpretasikan informasi produk pariwisata khusus. Panduan ini dapat diterapkan untuk konteks domestik dan Internasional.

Unit ini erat hubungannya dengan unit – unit lainnya:

- PARUJPFPGO1C Mencari dan Menyediakan Informasi dan Saran Daerah Tujuan Wisata
- PARUJPPGO3C Menjual Produk dan Jasa Pariwisata
- PARUJPLJPO9C Menyiapkan Penawaran Harga

Penyajian / Penilaian terpadu dapat dilakukan dengan tepat. Organisasi industri harus memberikan pelatihan yang mempertimbangkan konteks jangkauan industri bentuknya tanpa adanya penyimpangan – penyimpangan pada sektor – sektor tertentu, Deretan variabel akan membantu dalam hal ini. Untuk penyajian sektor khusus, pelatihan harus dilaksanakan untuk memenuhi kebutuhan sektor itu.

Pelatih hendaknya menyusun sesion pelatihannya sesuai dengan:

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

Strategi penyampaian sudah disediakan untuk para pelatih. Isi yang diusulkan memberi indikasi tentang kebutuhan yang perlu diajar dalam program ini agar dapat memenuhi standar kompetensi.

Strategi penyampaian yang akan digunakan dan cara penilaian yang tersedia dalam unit ini tidak berlaku mutlak dan sebaiknya digunakan sebagai pedoman saja. Pelatih didorong untuk memakai pengetahuan industri mereka, serta pengalaman mereka, contoh – contoh dan produk – produk lokal untuk menyesuaikan materi pengajaran atau mengembangkan nara sumber sumber mereka sendiri, agar dapat memastikan sejauh mana relevansinya pelatihan ini.

Definisi-definisi





Dalam materi pengajaran, seseorang yang berusaha mencapai kompetensi disebut sebagai trainee. Dalam situasi pelatihan anda sendiri, orang ini dapat saja dianggap sebagai siswa, murid, atau peserta pelatihan. Begitu juga seseorang yang mengajar kompetensi ini disebut sebagai pelatih. Dalam situasi pengajaran anda sendiri, orang ini bisa dianggap sebagai guru, pengawas, fasilitator atau penyelia.

Berapa lama kompetensi ini dapat dicapai

Menurut pelatihan berdasarkan kompetensi, ini harus berfokus kepada pencapaian kompetensi, tidak sekedar untuk memenuhi kebutuhan waktu tertentu, karena waktu yang dibutuhkan setiap siswa untuk mencapai kemampuan tertentu akan berbede-beda.

Simbol-simbol

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

Simbol	Artinya
	Handout = lembaran untuk siswa
	Overhead Transparency = lembaran transparansi yang dapat digunakan dengan alat Overhead Projector tapi informasi ini ini juga dapat ditulis pada papan tulis ataupun lempabaran kertas pada flipchart bila OHP tidak ada).
	Assessment Task = lembaran kerja siswa yang harus dikerjakan oleh siswa dan dinilai oleh pelatih.
	Task = Tugas yang harus diselesaikan oleh siswa

Daftar kata-kata

Access and Equity = dapat diikuti segala golongan

Pelatihan dapat diikuti semua orang tanpa melihat umur, jenis kelamin, sosial budaya, agama ataupun latar belakang pendidikan.

Assessment = penilaian

Proses formal yang memastikan bahwa pelatihan yang diadakan memenuhi syarat standar yang ditentukan sector industri. Proses ini akan dilakukan oleh seorang Penilai yang sudah pakar dalam hal mengevaluasi bidang-bidang seperti ini secara nasional dalam struktur yang telah disetujui

Competent = kompeten/mampu

Mampu melakukan pekerjaan dan memiliki keterampilan, pengetahuan dan sikap yang diperlukan untuk melakukan suatu pekerjaan secara efektif di tempat kerja berdasarkan standar-standar yang telah disetujui.

Competency-Based Training = Pelatihan berdasarkan kompetensi

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

Critical Aspects of Assessment = Aspek-aspek penting dalam penilaian

Menerangkan inti sebuah penilaian dan hal-hal kunci saat melakukan penilaian.

Context of Assessment = Kontek penilaian

Menerangkan dimana, bagaimana dan dengan metoda apa penilaian dilakukan.

Elements = Elemen -elemen

Keterampilan-keterampilan yang akhirnya membentuk sebuah unit kompetensi.

Evidence Guide = Bukti-bukti pedoman

Pedoman bagaimana sebuah unit dapat dinilai.

Fair = Adil

Tidak merugikan beberapa kandidat/siswa tertentu

Flexible = fleksibel/ mudah disesuaikan

Diakui bahwa cara mengajar dan menilai kinerja berdasarkan sistim kompetensi tidak dapat dilakukan dengan hanya satu pendekatan saja.

Formative Assessment = Penilaian formatif

Penilaian yang dilakukan sewaktu-waktu selama pelatihan. Penilaian semacam ini menolong para siswa untuk memastikan bahwa sebuah proses belajar memang sudah/sedang terjadi, penilaian semacam ini juga dapat memberi umpan balik pada siswa atas kemajuan pelajaran/pelatihan mereka.

Key Ability = Kemampuan kunci

Kemampuan-kemampuan yang mendasari segala macam kinerja, yang dimaksud kinerja adalah mengumpulkan, menganalisa, mengorganisir ide-ide serta informasi, mengkomunikasikan ide-ide serta informasi, merencanakan dan mengorganisir kegiatan, bekerjasama dengan orang lain dalam kelompok, memecahkan persoalan, menggunakan teknologi, menggunakan ide-ide dan teknik matematika.

Berikut ini kemampuan-kemampuan dinilai pada tingkat yang berbeda:

Tingkat kemampuan yang harus dilakukan untuk mencapai kemampuan ini	
Tingkat	Ciri-ciri
1	Dapat melakukan tugas-tugas rutin sesuai dengan prosedur yang sudah ditentukan tapi masih haus dibimbing oleh penyelia.
2	Dapat melakukan tugas-tugas yang lebih kompleks dengan cara bekerja sendiri. Penyelia hanya akan memeriksa saat tugas sudah diselesaikan.
3	Dapat melakukan aktifitas-aktifitas yang kompleks/sulit dan aktifitas tidak rutin, memotivasi diri sendiri dan bertanggung jawab atas pekerjaan yang dilakukan oleh orang lain.

Linkages to Other Units = Hubungan dengan unit-unit lain

Menerangkan peran unit dan tempatnya dalam satu set kompetensi penuh yang telah ditentukan oleh industri bersangkutan. Memberi pedoman unit-unit mana yang dapat dievaluasi/dinilai bersama.

National Competency Standards = Standar Kompetensi Nasional

Pernyataan yang telah disetujui secara nasional tentang keterampilan dan pengetahuan bahwa manusia perlu bekerja dan standar kinerja seseorang memang dibutuhkan.

Performance Criteria = Kriteria unjuk kerja

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

Qualified Assessor = Penilai yang memenuhi syarat

Seseorang yang memang memenuhi syarat untuk menjadi penilai

Range of Variables = Deretan Variabel

Deretan rincian berbagai konteks yang dapat diterapkan pada unit tertentu. unit.

Reliable = Dapat dipercaya

Memakai metode-metode 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 = Standarisasi dan Lembaga Sertifikasi

Departemen Tenaga Kerja telah memberikan kekuasaan kepada ASITA dan PHRI untuk memberikan sebuah badan atau institusi untuk Standarisasi dan Sertifikasi Kompetensi untuk para pekerja Indonesia dalam industri pariwisata hotel dan restoran. Lembaga ini akan mengembangkan standar kompetensi dan sistem informasi untuk standar kompetensi dan juga akan melakukan penilaian dan sertifikasi terhadap kompetensi para pekerja pekerja Indonesia di bidang industri pariwisata.

Summative Assessment = Penilaian Sumatif

Penilaian yang akan dilakukan setelah siswa menyelesaikan pelatihan satu unit kompetensi untuk memastikan bahwa siswa telah mencapai satu kriteria unjuk kerja yang diinginkan.

Underpinning Skills and Knowledge = Keterampilan dan pengetahuan yang harus dikuasai

Menerangkan keterampilan dan pengetahuan apa yang diperlukan untuk menjadi kompeten pada satu tingkat tertentu.

Unit descriptor = Unit penjelasan

Menjelaskan secara umum tentang kompetensi standar.

Valid = Berlaku

Keputusan pada fakta dan criteria yang sama akan menghasilkan penilaian yang sama walaupun para penilainya berbeda.

Bagian 2 Panduan untuk Para Pengajar/Pelatih

Deretan aktifitas pelatihan yang telah diusulkan untuk menyampaikan kompetensi ini adalah sebagai berikut:

- Tugas-tugas praktis
- Proyek-proyek dan tugas
- Studi kasus
- Ceramah/kuliah
- Video and referensi
- Aktifitas kelompok/tugas kelompok
- Permainan peran dan simulasi

Sebaiknya para pelatih dapat memilih strategi-strategi yang pantas untuk kompetensi yang diajarkan, situasi dan kebutuhan yang diperlukan siswa. Misalnya, bila tidak dapat melakukan praktek kerja nyata, maka simulasi yang berbeda-beda dan juga permainan peran dalam pengajaran juga dapat dilakukan untuk menggantikannya.

Peran Pelatih/Pengajar

Salah satu peran pelatih adalah memastikan adanya pelayanan standar tinggi melalui pelatihan yang efektif.

Untuk memastikan apakah diri Anda siap untuk mengajar dan bekerja sebagai pelatih kompetensi terhadap siswa-siswa/peserta pelatihan, sebaiknya menjawab pertanyaan-pertanyaan di bawah ini:

- Seberapa percaya dirikah Anda tentang pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk mengajar setiap elemen pada paket pelatihan ini?
- Apa ada informasi atau peraturan baru yang perlu Anda ketahui sebelum mulai dengan pengajaran Anda?
- Apa Anda cukup percaya diri untuk mendemonstrasikan tugas-tugas praktis dalam paket program ini?
- Apakah Anda dapat menjelaskan dengan seksama tentang pengetahuan-pengetahuan yang menjadi dasar utama pelatihan standar kompetensi yang akan dibutuhkan para siswa agar mereka dapat melakukan tugas mereka dengan baik?
- Apa pengetahuan Anda cukup untuk mengetahui ruang lingkup situasi industri yang dapat diterapkan oleh kompetensi?
- Apa Anda sadar sejauh mana ketrampilan bahasa, pengetahuan membaca dan menghitung yang harus didemonstrasikan para siswa saat mengikuti pelatihan standar kompetensi?
- Apa sudah Anda perkirakan tentang apa saja yang harus diterobos dan isu persamaan hak apa saja yang harus direncanakan dalam mengajar program pelatihan ini?

Regulations = Peraturan-Peraturan

Sebaiknya pengajar mengetahui dan sadar bahwa terdapat beberapa peraturan-peraturan dan pedoman yang berdampak pada program yang akan dilakukan secara operasional, dan memastikan bahwa siswa-siswa Anda mematuhi.

Alat/Media pengajaran yang dibutuhkan untuk mengajar kompetensi ini.

Fasilitas-fasilitas yang dibutuhkan untuk Mengajar Teori

Tempat/Ruang kelas untuk mengajar siswa, papan tulis, overhead projector, layar overhead projector, flip chart, kertas untuk flip chart.

Kebutuhan khusus Untuk Mengajar:

Tidak ada.

Sumber Informasi diperoleh dari :

Sumber dari informasi juga dapat terdiri dari kategori tersebut dibawah ini:

Travel Indonesia Magazine

Publisher: PT. Travia Duta

Telp: (62 21) 380 5555 Ext 76006

Fax: (62 21) 38406143

Kontak-kontak penting secara rinci untuk asosiasi-asosiasi yang berhubungan dengan industri ini seperti:

Asosiasi Pengajar- PPPG

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

Telp: (021) 7431271

Asosiasi obyek wisata seluruh Indonesia (PUTRI)

Gedung Sasana Griya

A 15 Lt II

Taman Mini Indonesia Indah, Jakarta

Telp: (021)- 8401-719

Fax: (021)-8400-709

Asosiasi Biro Perjalanan Wisata Indonesia (ASITA)

Komp Golden Plaza Blok A/30

Jl RS Fatmawati No 15, Jakarta

Telp: (021)-7590-0094-95

Fax: (021)-7507-537

Society of Indonesian Professional Conference Organisers (SIPCO)

(Yayasan Organisator Konperensi Profesional Indonesia)

Setia Travel

Jl H.Anshari No 33 B Jakarta

Telp: (021)-2313-669

Fax: (021)-6386-4182

Indonesia Congress and Convention Association INCCA
(Asosiasi Kongres dan Konfensi Indonesia)

Hotel Wisata

Arcade 13A, Jakarta

Telp: (021)-3140-982

Fax: (021)-334-470

Indonesian Guides Association (HPI)

(Himpunan Pramuwisata Indonesia)

Ade Sumatri

Telp: (021)-9133-921

Fax: (021)-5213-257 (Via Dinas Pariwisata DKI)

Situs Internet:

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>

GreenNet-

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

Internet World Travel Guide

<http://www.iwtg.com>

Planet Earth Home Page-

<http://www.planeteearth.net/info.html>

Tourism Training Australia

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/>

Andapun dapat menambah daftar Anda sendiri untuk sumber-sumber penting yang berhubungan dengan pelatihan program kompetensi ini.

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

Perlunya meningkatkan ketrampilan dan pengetahuan Anda sendiri
Karena situasi industri ini yang sering berubah, sebaiknya para pengajar lebih sering meninjau kembali dan memperbarui sumber-sumber materi pengajaran dan tetap memelihara pengetahuannya tentang apa saja yang dilakukan di industri pariwisata saat ini.

Bagian 3 Standar Kompetensi

Gunakanlah bagian ini untuk:

- Memperkenalkan apa yang instruktur harus lakukan.
- Memperkenalkan apa yang instruktur telah siap lakukan.
- Memeriksa kemajuan instruktur.
- Memastikan bahwa anda semua telah mendapatkan semua unsur-unsur dan standar prestasi pada pelatihan.
- Memastikan bahwa anda semua telah mendapatkan semua unsur-unsur dan standart prestasi jika telah dinilai.

Judul Unit

Mendapatkan dan Menginterpretasikan Informasi Produk.

Penjabaran Unit

Unit ini berkaitan dengan pengetahuan keterampilan dan sikap yang dituntut untuk mengakses dan menerjemahkan cakupan dari informasi produk yang spesifik. Dapat pula diterapkan dalam konteks domestik atau internasional.

Elemen	Kriteria Unjuk Kerja
01 Mengidentifikasi dan Mengakses Informasi Produk	1.1 Mengidentifikasi dan mengakses sumber-sumber informasi produk dengan benar. 1.2 Memilih sumber informasi yang tepat sesuai dengan kebijakan perusahaan, perjanjian dagang dan kebutuhan tertentu.
02 Menginterpretasikan informasi produk	2.1 Menerjemahkan dan menerapkan sumber informasi yang tepat meliputi: 2.1.1 Jadwal 2.1.2 Brosur 2.2 Menerjemahkan dan menerapkan dengan benar informasi produk yang khusus meliputi: 2.2.1 Biaya/tarif/harga 2.2.2 Kondisi dan peraturan 2.2.3 Informasi yang terjadual 2.2.4 Kode produk 2.2.5 Prosedur pencatatan pemesanan

<p>03 Memberikan saran tentang pengetahuan produk</p>	<p>3.1 Mengidentifikasi pemberian saran dan informasi produk secara akurat.</p> <p>3.2 Menyediakan saran dan informasi produk yang terkini dan akurat secara tepat waktu</p> <p>3.3 Menyesuaikan jangkauan dan bobot dari informasi dengan kebutuhan pelanggan</p> <p>3.4 Memberikan informasi dan saran dalam bentuk dan gaya yang tepat.</p>
<p>Deretan variabel</p> <p>Unit ini berlaku untuk semua sektor industri yang berhubungan erat dengan produk dan jasa lintas spektrum pariwisata.</p> <p>Sistem informasi produk dapat secara manual atau otomatis.</p> <p>Perlu dicatat bahwa unit ini tidak bermaksud untuk mengikutsertakan rincian interpretasi tentang informasi biaya penerbangan. Hal tersebut terdapat pada uni lain.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sumber informasi produk dapat termasuk tetapi tidak terbatas pada : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Brosur ▪ Daftar perjalanan (Timetables) ▪ Komputer ▪ Lembar tarif (Tarrif Sheets) ▪ Tarif rahasia (Confidential Tarriff) ▪ Produk dapat termasuk tetapi tidak terbatas pada : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Transportasi ▪ Produk perjalanan ▪ Pesiar ▪ Akomodasi ▪ Atraksi (alam dan buatan) ▪ Even khusus ▪ Kegiatan – kegiatan rekreasi ▪ Fasilitas konvensi / konferensi 	

Pedoman keterampilan dan Pengetahuan Penunjang

Mendemonstrasikan kompetensi bukti – bukti keterampilan dan pengetahuan diperlukan pada bidang – bidang berikut ini :

- Kategori utama produk pariwisata
- Terminologi industri dan singkatan – singkatan umum berkaitan dengan kategori produk utama.
- Prosedur umum berkaitan dengan kategori produk utama
- Masalah khusus yang sah berkaitan dengan kategori – kategori produk yang berbeda.

Pelaksanaan Penilaian

Bagian ini dapat saja dimulai pada saat bekerja atau diluar kerja. Penilaian harus termasuk demonstrasi praktek baik dalam tempat kerja atau saat diadakan simulasi. Simulasi ini mutlak didukung oleh beberapa metode agar dapat menekankan pengetahuan.

Aspek Penting dalam Penilaian

Carilah

- Kemampuan mengakses dan menginterpretasikan informasi secara benar kategori produk pariwisata yang berbeda dalam tenggang waktu yang dapat diterima
- Pengetahuan tentang terminologi dan prosedur produk. Deretan produk akan bervariasi sesuai dengan sektor industri dan tempat kerja

Kaitan dengan Unit Lain:

Ada hubungan yang erat antara unit ini dan unit berikut :

- PARUJPFPGO1C Mencari dan Menyediakan Informasi dan Saran Daerah Tujuan Wisata
- PARUJPPGO3C Menjual Produk dan Jasa Pariwisata
- PARUJPLJPO9C Menyiapkan Penawaran Harga

Pelatihan / penilaian terpadu dapat dilakukan dengan tepat perlu diperhatikan dalam pengembangan pelatihan agar memenuhi persyaratan unit ini. Untuk pelatihan kerja awal umum, organisasi industri harus melaksanakan pelatihan yang memperhatikan deretan konteks industri sepenuhnya tanpa membedakan sektor –sektor individu. Deretan variabel akan memudahkan dalam hal ini. Untuk penyajian sektor khusus, pengarahan pelatihan harus memenuhi kebutuhan – kebutuhan sektor tersebut.

Kemampuan kunci yang harus didemonstrasikan dalam unit ini	Tingkat
Mengumpulkan, mengorganisasi dan menganalisa informasi	2
Mengkomunikasikan ide dan informasi	2
Merencanakan dan mengorganisasikan kegiatan	2
Bekerjasama dengan orang lain dalam satu tim	1
Menggunakan ide-ide dan tehnik matematika	1
Mengatasi masalah	1
Menggunakan teknologi	2

Tingkat kemampuan yang harus didemonstrasikan dalam mencapai kompetensi ini	
Tingkat	Ciri-ciri
1	Dapat melakukan tugas-tugas rutin sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan tapi masih harus dibimbing oleh pelatih.
2	Dapat melakukan tugas-tugas yang lebih kompleks dengan cara bekerja sendiri. Penyelia hanya akan memeriksa bila tugas sudah diselesaikan.
3	Dapat melakukan tugas-tugas yang sulit dan aktivitas non-rutin, memotivasi diri sendiri dan bertanggung jawab atas pekerjaan yang dilakukan oleh orang lain.

Bagian 4 Strategi Penyampaian

A Isi Perencanaan

Catatan: Dalam penyampaian materi di bawah ini, para pelatih, siswa dan para penilai harus benar-benar mengikuti isi standar kompetensi secara rinci.

1.1 Mengidentifikasi dan mengakses sumber-sumber informasi produk dengan benar.

1.2 Memilih sumber informasi yang tepat sesuai dengan kebijakan perusahaan, perjanjian dagang dan kebutuhan tertentu.

Deretan Variabel

Unit ini berlaku untuk semua sektor industri yang berhubungan erat dengan produk dan jasa lintas spektrum pariwisata.

Sistem informasi produk dapat secara manual atau otomatis.

Perlu dicatat bahwa unit ini tidak bermaksud untuk mengikutsertakan rincian interpretasi tentang informasi biaya penerbangan. Hal tersebut terdapat pada uni lain.

- Sumber informasi produk dapat termasuk tetapi tidak terbatas pada :
 - Brosur
 - Daftar perjalanan (Timetables)
 - Komputer
 - Lembar tarif (Tarrif Sheets)
 - Tarif rahasia (Confidential Tarriff)
 - Produk dapat termasuk tetapi tidak terbatas pada :
 - Transportasi
 - Produk perjalanan
 - Pesiar
 - Akomodasi
 - Atraksi (alam dan buatan)
 - Even khusus
 - Kegiatan – kegiatan rekreasi
 - Fasilitas konvensi / konferensi

Pedoman ketrampilan dan pengetahuan penunjang

Mendemonstrasikan kompetensi bukti – bukti keterampilan dan pengetahuan diperlukan pada bidang – bidang berikut ini :

- Kategori utama produk pariwisata
- Terminologi industri dan singkatan – singkatan umum berkaitan dengan kategori produk utama.
- Prosedur umum berkaitan dengan kategori produk utama
- Masalah khusus yang sah berkaitan dengan kategori – kategori produk yang berbeda

Aspek Kritisal / Penting untuk Penilaian. Carilah - :

- Kemampuan mengakses dan menginterpretasikan informasi secara benar kategori produk pariwisata yang berbeda dalam tenggang waktu yang dapat diterima
- Pengetahuan tentang terminologi dan prosedur produk. Deretan produk akan bervariasi sesuai dengan sektor industri dan tempat kerja

2.1 Menerjemahkan dan menerapkan sumber informasi yang tepat meliputi:

2.1.1 Jadwal

2.1.2 Brosur

2.2 Menerjemahkan dan menerapkan dengan benar informasi produk yang khusus meliputi:

2.2.1 Biaya/tarif/harga

2.2.2 Kondisi dan peraturan

2.2.3 Informasi yang terjadual

2.2.4 Kode produk

2.2.5 Prosedur pencatatan pemesanan

Deretan Variabel

Unit ini berlaku untuk semua sektor industri yang berhubungan erat dengan produk dan jasa lintas spektrum pariwisata.

Sistem informasi produk dapat secara manual atau otomatis.

Perlu dicatat bahwa unit ini tidak bermaksud untuk mengikutsertakan rincian interpretasi tentang informasi biaya penerbangan. Hal tersebut terdapat pada uni lain.

Sumber informasi produk dapat termasuk tetapi tidak terbatas pada :

- Brosur
- Daftar perjalanan (Timetables)
- Komputer
- Lembar tarif (Tarrif Sheets)
- Tarif rahasia (Confidential Tarriff)
- Produk dapat termasuk tetapi tidak terbatas pada :
 - Transportasi
 - Produk perjalanan
 - Pesiar
 - Akomodasi
 - Atraksi (alam dan buatan)
 - Even khusus
 - Kegiatan – kegiatan rekreasi
 - Fasilitas konvensi / konferensi

Pedoman ketrampilan dan pengetahuan penunjang

Mendemonstrasikan kompetensi bukti – bukti keterampilan dan pengetahuan diperlukan pada bidang – bidang berikut ini :

- Kategori utama produk pariwisata
- Terminologi industri dan singkatan – singkatan umum berkaitan dengan kategori produk utama.
- Prosedur umum berkaitan dengan kategori produk utama
- Masalah khusus yang sah berkaitan dengan kategori – kategori produk yang berbeda

Aspek Kritis / Penting untuk Penilaian. Carilah – :

- Kemampuan mengakses dan menginterpretasikan informasi secara benar kategori produk pariwisata yang berbeda dalam tenggang waktu yang dapat diterima
- Pengetahuan tentang terminologi dan prosedur produk. Deretan produk akan bervariasi sesuai dengan sektor industri dan tempat kerja

3.1 Mengidentifikasi pemberian saran dan informasi produk secara akurat.

3.2 Menyediakan saran dan informasi produk yang terkini dan akurat secara tepat waktu

3.4 Menyesuaikan jangkauan dan bobot dari informasi dengan kebutuhan pelanggan

3.4 Memberikan informasi dan saran dalam bentuk dan gaya yang tepat.

Deretan Variabel

Unit ini berlaku untuk semua sektor industri yang berhubungan erat dengan produk dan jasa lintas spektrum pariwisata.

Sistem informasi produk dapat secara manual atau otomatis.

Perlu dicatat bahwa unit ini tidak bermaksud untuk mengikutsertakan rincian interpretasi tentang informasi biaya penerbangan. Hal tersebut terdapat pada uni lain.

- Sumber informasi produk dapat termasuk tetapi tidak terbatas pada :
 - Brosur
 - Daftar perjalanan (Timetables)
 - Komputer
 - Lembar tarif (Tarrif Sheets)
 - Tarif rahasia (Confidential Tarriff)
 - Produk dapat termasuk tetapi tidak terbatas pada :
 - Transportasi
 - Produk perjalanan
 - Pesiar
 - Akomodasi
 - Atraksi (alam dan buatan)
 - Even khusus
 - Kegiatan – kegiatan rekreasi
 - Fasilitas konvensi / konferensi

Pedoman ketrampilan dan pengetahuan penunjang

Mendemonstrasikan kompetensi bukti – bukti keterampilan dan pengetahuan diperlukan pada bidang – bidang berikut ini :

- Kategori utama produk pariwisata
- Terminologi industri dan singkatan – singkatan umum berkaitan dengan kategori produk utama.
- Prosedur umum berkaitan dengan kategori produk utama
- Masalah khusus yang sah berkaitan dengan kategori – kategori produk yang berbeda

Aspek Kritisal / Penting untuk Penilaian. Carilah – :

- Kemampuan mengakses dan menginterpretasikan informasi secara benar kategori produk pariwisata yang berbeda dalam tenggang waktu yang dapat diterima

Pengetahuan tentang terminologi dan prosedur produk. Deretan produk akan bervariasi sesuai dengan sektor industri dan tempat kerja

B Cara Mengajar Standar Kompetensi

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

Keterampilan pengetahuan dan sikap macam apa yang akan saya ajarkan pada siswa?	Dengan cara apakah dan bagaimana caranya saya pindahkan ilmu tentang keterampilan, pengetahuan dan sikap kepada para siswa?
<p>1.1 Mengidentifikasi dan mengakses sumber-sumber informasi produk dengan benar.</p> <p>Catatan: Lihat isi perencanaan untuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Deretan variable yang tepat ▪ Keterampilan dan pengetahuan penunjang yang tepat ▪ Aspek-aspek penting penilaian yang tepat 	<p>Pelatih menjelaskan kepada siswa produk yang akan ditawarkan kepada klien.</p> <p>OHT 1 HO 2</p> <p>Pelatih menjelaskan jangkauan jenis informasi yang diperlukan untuk memberikan rincian yang relevan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan.</p> <p>OHT 2 HO 3</p> <p>Pelatih menjelaskan metode informasi yang teridentifikasi mana yang relevan.</p> <p>OHT 3 HO 4</p> <p>Pelatih menjelaskan bagaimana informasi produk diperoleh di industri.</p> <p>Pelatih memberikan tugas 1 pada siswa.</p> <p>Tugas 1</p> <p>Pelatih menilai tugas –tugas siswa, memberi umpan balik dan mengadakan diskusi kelompok berdasarkan hasil tugas.</p>

<p>1.2 Memilih sumber informasi yang tepat sesuai dengan kebijakan perusahaan, perjanjian dagang dan kebutuhan tertentu.</p> <p>Catatan: Lihat isi perencanaan untuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Deretan variable yang tepat ▪ Keterampilan dan pengetahuan penunjang yang tepat ▪ Aspek-aspek penting penilaian yang tepat 	<p>Pelatih menjelaskan sumber informasi yang sesuai dengan informasi yang relevan untuk spesifikasi kategori produk.</p> <p>OHT 4 HO 5</p> <p>Pelatih menjelaskan sistem kesepakatan diantara agen perjalanan yang berkaitan dengan mencari informasi.</p> <p>OHT 5 HO 6</p> <p>Pelatih memberi tugas 2.</p> <p>Tugas 2</p> <p>Pelatih memberikan umpan balik kepada siswa dan mengadakan diskusi kelompok.</p>
<p>2.1 Menerjemahkan dan menerapkan sumber informasi yang tepat meliputi:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Jadwal <p>Catatan: Lihat isi perencanaan untuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Deretan variable yang tepat ▪ Keterampilan dan pengetahuan penunjang yang tepat ▪ Aspek-aspek penting penilaian yang tepat 	<p>Pelatih mendefinisikan konsep dan tujuan suatu daftar perjalanan.</p> <p>OHT 6 HO 7</p> <p>Pelatih mengidentifikasi dan menjelaskan koresponden jadwal perjalanan:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Nama ▪ ETA / ETD ▪ Kelas, dll <p>Pelatih mengumpulkan jadwal perjalanan seperti transportasi udara, pesiar, kereta api, dan memeriksa isinya secara rinci.</p> <p>Pelatih memberi tugas 3.</p> <p>Tugas 3</p> <p>Pelatih memberi umpan balik tentang tugas 3 kepada siswa dan mengelompokkan hasilnya dalam diskusi kelompok.</p>

<p>2.1 Menerjemahkan dan menerapkan sumber informasi yang tepat meliputi::</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Brosur. <p>Catatan: Lihat isi perencanaan untuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Deretan variable yang tepat ▪ Keterampilan dan pengetahuan penunjang yang tepat ▪ Aspek-aspek penting penilaian yang tepat 	<p>Pelatih menerangkan dan mendefinisikan pengertian brosur.</p> <p>Pelatih mendefinisikan konsep brosur dan menjelaskan isinya.</p> <p>OHT 7 HO 8</p> <p>Pelatih mengidentifikasi dan menjelaskan jenis – jenis informasi yang biasanya termasuk di dalam brosur.</p> <p>OHT 8 HO 9</p> <p>Siswa mengumpulkan brosur seperti; brosur, obyek wisata, perjalanan dan sebagainya.</p> <p>Pelatih memberikan tugas 4 kepada siswa.</p> <p>Tugas 4</p> <p>Pelatih menilai siswa memberikan umpan balik dan mengadakan diskusi kelompok.</p>
<p>2.2. Menerjemahkan dan menerapkan dengan benar informasi produk yang khusus meliputi:</p> <p>2.2.1 Biaya/tarif/harga</p> <p>2.2.2 Kondisi dan peraturan</p> <p>2.2.3 Informasi yang terjadual</p> <p>2.2.4 Kode produk</p> <p>2.2.5 Prosedur pencatatan pemesanan</p> <p>Catatan: Lihat isi perencanaan untuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Deretan variable yang tepat ▪ Keterampilan dan pengetahuan penunjang yang tepat 	<p>Pelatih menjelaskan jenis – jenis informasi yang tersedia dalam brosur dan jadwal perjalanan.</p> <p>OHT 9 HO 10</p> <p>Pelatih menerangkan bagaimana menginterpretasikan informasi produk khusus yang diperlukan oleh pelanggan pelatih memberikan siswa rincian tentang kode produk.</p> <p>OHT 10 HO 11</p> <p>Pelatih memberikan siswa rincian tentang prosedur pemesanan produk.</p> <p>Pelatih memberikan Tugas 5.</p> <p>Tugas 5</p>

<p>yang tepat</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aspek-aspek penting penilaian yang tepat 	<p>Pelatih menilai tugas – tugas siswa, memberikan umpan balik dan melaksanakan diskusi kelompok.</p>
<p>3.1 Mengidentifikasi pemberian saran dan informasi produk secara akurat.</p> <p>Catatan: Lihat isi perencanaan untuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Deretan variable yang tepat ▪ Keterampilan dan pengetahuan penunjang yang tepat ▪ Aspek-aspek penting penilaian yang tepat 	<p>Pelatih menjelaskan jenis produk dan hubungannya dengan jasa yang tersedia</p> <p>Pelatih menekankan pentingnya keakuratan dalam penyediaan informasi pelanggan.</p> <p>OHT 11 HO 12</p> <p>Pelatih menerangkan kesesuaian antara informasi produk dengan kebutuhan pelanggan</p> <p>Pelatih memberikan Tugas 5 dan 6 kepada siswa untuk dicermati dan dikerjakan.</p> <p>Tugas 5,6</p> <p>Para pelatih diberikan umpan balik tentang kualitas penampilan mereka.</p>
<p>3.2. Menyediakan saran dan informasi produk yang terkini dan akurat secara tepat waktu.</p> <p>Catatan: Lihat isi perencanaan untuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Deretan variable yang tepat ▪ Keterampilan dan pengetahuan penunjang yang tepat ▪ Aspek-aspek penting penilaian yang tepat 	<p>Pelatih menjelaskan perlunya informasi produk yang akurat.</p> <p>OHT 11 HO 12</p> <p>Pelatih menekankan pentingnya membuat rencana dengan pelanggan untuk menangani informasi yang diperlukan.</p> <p>OHT 12 HO 13</p> <p>Pelatih memberikan tugas 7.</p> <p>Tugas 7</p> <p>Pelatih diberikan umpan balik tentang kualitas penampilan mereka.</p>

<p>3.3. Menyesuaikan jangkauan dan bobot dari informasi dengan kebutuhan pelanggan.</p> <p>Catatan: Lihat isi perencanaan untuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Deretan variable yang tepat ▪ Keterampilan dan pengetahuan penunjang yang tepat ▪ Aspek-aspek penting penilaian yang tepat 	<p>Pelatih mengidentifikasi dan menerangkan bahwa ada banyak tingkat informasi dan memungkinkan memberikan informasi kepada pelanggan sesuai dengan kebutuhan mereka.</p> <p>OHT 13 HO 14</p> <p>Pelatih menerangkan bahwa tingkat informasi yang diberikan harus memenuhi kebutuhan pelanggan.</p> <p>Tingkat informasi yang dibutuhkan pelanggan diperoleh melalui komunikasi dengan pelanggan.</p> <p>OHT 14 HO 15</p> <p>Pelatih memberikan Tugas 8 kepada siswa.</p> <p>Tugas 8</p> <p>Pelatih menyampaikan penemuan individu kepada kelompok dan memberikan umpan balik berdasarkan pada evaluasi tugas- tugas siswa.</p>
<p>3.4. Memberikan informasi dan saran dalam bentuk dan gaya yang tepat.</p> <p>Catatan: Lihat isi perencanaan untuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Deretan variable yang tepat ▪ Keterampilan dan pengetahuan penunjang yang tepat ▪ Aspek-aspek penting penilaian yang tepat 	<p>Pelatih menerangkan bahwa informasi dan saran harus memenuhi kebutuhan – kebutuhan pelanggan</p> <p>Pelatih menjelaskan bahwa gaya dan format. Informasi dan saran harus dibiasakan dengan kebutuhan pelanggan.</p> <p>OHT 15 HO 16</p> <p>Pelatih memberikan contoh –contoh yang cocok tentang berbagai rencana jadwal perjalanan. Pelatih memberikan Tugas 9 kepada siswa</p> <p>Tugas 9</p> <p>Pelatih meberikan umpan balik tentang tugas kepada tugas kepada siswa baik sisiwa baik secara individu di dalam kelompok.</p>

C Materi Penunjang Guru

(Transparansi dan lembaran untuk siswa)

HO 1

Lembaran Penilaian Siswa

(Keterampilan dan pengetahuan yang harus dikuasai)

Mendapatkan dan Menginterpretasikan Informasi Produk

Nama siswa:.....

Kelompok:.....

1. Mengidentifikasi dan mencari sumber informasi produk yang diperlukan.
2. Menginterpretasikan informasi produk sesuai dengan kebutuhan tiap pelanggan.
3. Menyediakan saran dan informasi produk yang tepat sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

Mengidentifikasi dan Mengakses Informasi

Kategori –kategori produk yang ditawarkan kepada pelanggan meliputi:

- **Transportasi misalnya perjalanan udara, sewaan mobil.**
- **Produk perjalanan misalnya perjalanan dengan kereta api.**
- **Kapal pesiar misalnya international, lokal.**
- **Akomodasi misalnya Hotel, penginapan.**
- **Obyek wisata alam dan buatan.**
- **Even - even khusus misalnya upacara – upacara.**
- **Kegiatan rekreasi misalnya *rafting*.**
- **Makanan dan minuman / Jasa Katering**
- **Jasa penukaran uang dan bank.**

Mengidentifikasi dan Mengakses Informasi

Jangkauan dan jenis informasi akan bervariasi diantara pemasok

Misalnya:

Informasi tentang:

- Tanggal dan waktu perjalanan / produk lain.
- Harga produk.
- Jenis produk yang ditawarkan.
- Asuransi misalnya: perjalanan, kesehatan, hak milik.
- Kondisi pemesanan dan pembayaran.

Mengidentifikasi dan Mengakses Informasi

Sumber- sumber Informasi yang tersedia bagi staf industri pariwisata meliputi:

- **Media termasuk majalah industri / jurnal**
- **Buku –buku referensi**
- **Perpustakaan**
- **Perserikatan – perserikatan**
- **Asosiasi dan organisasi industri**
- **Jurnal – jurnal industri**
- **Data komputer termasuk internet, CD ROMs**
- **Observasi dan pengalaman pribadi (pribadi dan rekan kerja lainnya)**

Metode-metode penelitian:

Informasi berkaitan dengan pariwisata dapat diperoleh melalui riset formal dan non formal

Riset Formal dilakukan melalui beberapa cara meliputi :

- **Laporan / publikasi asosiasi industri**
- **Laporan pemerintah**
- **Biro publikasi statistik**
- **Situs internet**
- **Jurnal – jurnal**
- **Buku – buku**

Riset Non Formal biasanya dilakukan melalui :

- **Percakapan dengan pribadi / orang- orang yang memiliki pengetahuan / pengalaman yang terkait**
- **Program TV (berita, dokumentasi)**
- **Video**
- **CD ROMs**

Non formal :

- Membaca misalnya majalah –majalah gaya hidup
- Membaca buku panduan perjalanan
- Berdiskusi dengan rekan kerja
- Membaca brosur
- Perdagangan dan media umum
- Membuka jaringan
- Pengalaman pertama / anekdot

Semi formal :

- Pengenalan / familiarisasi
- Pendidikan
- Seminar di lembaga sendiri
- Seminar eksternal
- Peluncuran / pematkhiran produk

Formal :

- Pemerintah departemen pariwisata dan budaya
- Materi cetakan
- Peta dan atlas
- Publikasi – publikasi industri pariwisata
- Program radio dan televisi
- Video

Mengidentifikasi dan Mengakses Informasi

Sumber informasi untuk pengadaan informasi bagi klien meliputi :

- **Brosur**
- **Jadwal Perjalanan**
- **Lembaran tarif**
- **Tarif rahasia**
- **Jadwal penerbangan khusus**

Mengidentifikasi dan Mengakses Informasi

Perusahaan-perusahaan biasanya membuat kesepakatan dan kebijaksanaan untuk memastikan kualitas pelayanan yang baik bagi pelanggan. Kesepakatan ini biasanya dalam mencari sumber informasi dan pemakaian produk tertentu.

Kesepakatan ini dibuat mempertimbangkan berbagai faktor seperti :

- Niat baik
- Ketepatan informasi yang tersedia
- Respons yang cepat terhadap permintaan
- Menggalang hubungan
- Harga yang kompetitif

Kesepakatan sering meliputi pengertian “Organisasi Yang disukai“. Organisasi yang sudah dipilih dengan pertimbangan faktor yang digambarkan diatas dan pengaturan – pengaturan yang mengarah kepada hubungan kerja yang akrab.

Menginterpretasikan Informasi

Misalnya : Jadwal Perjalanan

Jadwal Perjalanan merupakan sumber informasi utama dan berisi data yang berkaitan dengan :

- Perkiraan waktu kedatangan (ETA)
- Perkiraan waktu keberangkatan (ETD)
- Tujuan misalnya Informasi kedatangan
- Jenis transportasi
- Kelas perjalanan
- Harga – harga
- Waktu - waktu perjalanan
- Fasilitas dan kondisi *check – in*

OHT 6 (lanjutan)**HO 7 (lanjutan)**

VALIDITY		Days of		TRANSPORT CITY									
From	To	Service	DEP.	ARR.	Flight	a/c	CI	Arr.	Airport	Dep.	Flight	a/c	CI
From HOUSTON (HOU) Continued													
To Jakarta (JKT) UTC + 0700													
-	-	4	1630	IAH	1120	CGK	LH441	340	FCD	*0930	FRA	*1500	GA977 744 CIY
From JAKARTA (JKT) UTC+0700													
To Adelaide (ADL) UTC+0930													
-	-	4	1900	CGK	*0850	GA418	733	CYM	2140	DPS	2315	GA722	330 CYM
-	-	67	2000	CGK	*0705	GA414	D10	CYM	2240	DPS	*0100	GA724	330 CYM
To Amsterdam (AMS) UTC+0200													
-	-	1	6	2135	CGK	*0830	GA974	744	CIY	VIA SIN			
To Auckland (AKL) UTC+1200(+1300 from 10ct)													
-	-	5	1520	CGK	*0830	GA410	D10	CYM	1800	DPS	2055	GA708	330 CYM
-	-	23	1725	CGK	*1130	GA881	330	CYM	2005	DPS	2215	GA712	330 CYM
To Balikpapan (BPN) UTC+0800													
-	-	2	5	7	0730	CGK	1040	GA514	D10 CYM NONSTOP				
-	-	1234567	1100	CGK	1410	GA510	734 CYM NONSTOP						
-	-	1234567	1705	CGK	2015	GA512	734 CYM NONSTOP						
To Banda Aceh (BTJ) UTC+0700													
-	-	1234567	0630	CGK	1015	GA190	735 CYM VIA MES						
To Bangkok (BKK) UTC+0700													
5May	18Jun	5	7	1200	CGK	2130	GA408	734	CYM	1440	DPS	1840	GA970 747 CYM
-	-	2	4	7	1520	CGK	2250	GA410	D10 CYM 1800 DPS 2000 GA972 744 CIY				
-	30Apr	7	1725	CGK	*0035	GA881	330	CYM	2005	DPS	2145	GA970	744 CIY
25Jun	-	7	1725	CGK	*0035	GA881	330	CYM	2005	DPS	2145	GA970	744 CIY
-	28Apr	5	2000	CGK	*0240	GA414	D10	CYM	2240	DPS	2350	GA970	744 CIY
23Jun	-	5	2000	CGK	*0240	GA414	D10	CYM	2240	DPS	2350	GA970	744 CIY

VALIDITY		Days of		TRANSPORT CITY										
From	To	Service	DEP.	ARR.	Flight	a/c	CI	Arr.	Airport	Dep.	Flight	a/c	CI	
From JAKARTA (JKT) Continued														
To Banjarmasin (BDJ) UTC+0800														
-	-	12	4	6	0730	CGK	1010	GA520	733 CYM NONSTOP					
-	-	3	5	7	0730	CGK	1010	GA520	734 CYM NONSTOP					
-	-	1234567	1310	CGK	1550	GA522	F28 YML NONSTOP							
To Barcelona (BCN) UTC+0700														
-	-	5	2030	CGK	*0945	GA976	744	CIY	*0700	FRA	*0745	LH4260	32S CDH	
-	-	1	6	2135	CGK	*1200	GA974	744	CIY	*0830	AMS	*0945	KL1671 737 JCS	
To Batam (BTH) UTC+0700														
-	-	1234567	0700	CGK	0835	GA178	F28 CYM NONSTOP							
-	-	1234567	1000	CGK	1135	GA172	F28 YML NONSTOP							
-	-	1234567	1440	CGK	1615	GA174	734 CYM NONSTOP							
-	-	1234567	1700	CGK	1835	GA186	D10 CYM NONSTOP							
To Beijing (BJS) UTC+0800														
-	30Jun	123	56	0830	CGK	2010	PEK	GA858	330	CYM	1600	HKG	1715	CA110 744 FCY
1Jul	-	123	56	0830	CGK	2010	PEK	GA858	747	CYM	1600	HKG	1715	CA110 744 FCY
-	29Jun	4	0830	CGK	2010	PEK	GA858	330	CYM	1600	HKG	1715	CA110 340 FCY	
6Jul	-	4	0830	CGK	2010	PEK	GA858	747	CYM	1600	HKG	1715	CA110 340 FCY	
-	25Jun	7	0830	CGK	2010	PEK	GA858	330	CYM	1600	HKG	1715	CA110 763 FCY	
2Jul	-	7	0830	CGK	2010	PEK	GA858	747	CYM	1600	HKG	1715	CA110 763 FCY	
To Berlin (BER) UTC+0200														
-	-	5	2030	CGK	*0945	TXL	GA976	744	CIY	*0700	FRA	*0820	LH2432 AB3 CDH	
-	-	1	2135	CGK	*1100	TXL	GA974	744	CIY	*0830	AMS	*0940	KL1823 F70 YSB	
Days of Service: 1=Monday 2=Tuesday 3=Wednesday 4=Thursday 5=Friday 6=Saturday 7= Sunday														
* Indicates following day														

Menginterpretasikan Informasi

Misalnya : Brosur

Brosur mendefinisikan suatu produk dengan memberikan informasi kepada klien tentang produk dan jasa yang diberikan oleh seorang operator, misalnya tentang rute perjalanan, hotel yang dipakai, even – even khusus / kegiatan-kegiatan yang diikutsertakan.

Informasi juga termasuk rincian seperti :

- Harga
- Waktu kedatangan dan keberangkatan
- Kelas hotel
- Kondisi pemesanan

Jenis – jenis brosur termasuk :

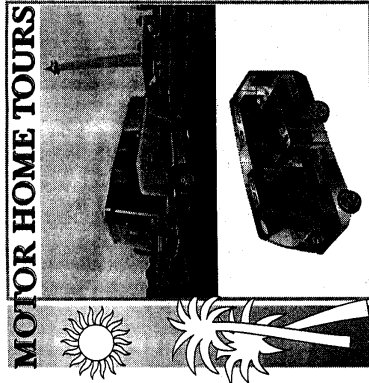
- Hotel, penginapan, *bed + breakfast*
- Atraksi / Even pariwisata
- Brosur transportasi

Menginterpretasikan Informasi

Informasi dalam brosur biasanya terkait dengan :

- Produk perjalanan (transport yang dipakai)
- Rencana jadwal perjalanan yang diikuti
- Even – even / kegiatan- kegiatan khusus yang diikutsertakan
- Harga
- Fasilitas – fasilitas yang ada pada akomodasi
- Tempat – tempat yang dikunjungi
- Kode produk
- Catatan khusus misalnya cuaca, pakaian
- Pilihan tambahan misalnya asuransi
- Rincian nama dan cara menghubungi agen yang menangani
- Hal – hal yang tidak termasuk dalam biaya perjalanan misalnya biaya visa, biaya kelebihan bagasi.

Contoh Brosur



WEST JAVA VOLCANO

- Facilities Provided :**
- Motor home accommodation with 5 to 6 beds. Stereo and video with cassettes, color tv, refrigerator, stove, heater, air cooler, kitchen appliances, bathroom with hot and cold water, sheets, pillows, towels, picnic table, barbecue, outdoor chairs, and 24 hour AC.
 - All in US
 - Guide, Driver
 - Center for tourism places
 - Car from Leuwik near Badui reservation
 - Well arranged trip from Jakarta until the end of the program
 - Rafting equipment and guide: bamboo boat, horses, ferry and river transportation according to the program
- Notes :**
- Passport and spare photos required (for Badui Tribe tour only Dry season)
 - Check Rafting raining season only
 - Way Kaman may not be accessible at times during the rainy season, alternative itinerary will be made.
 - Like all our motor home tours, this is a private tour limited to your group/family, therefore, it can be flexible so you can spend more or less time in any designations as you desire. Your motor home accommodation permits easy changes in the itinerary, as we are prepared to overcome any-writer.
 - Due to the adventure tour has outdoor activity, the park should be in good health.
 - The adventure tour requires flexibility, discipline, and attention from the park.

Tour Price Per Person in US\$
Minimum 2 Persons

Type of Tour	Minimum 2			Additional Person	
	1st&2nd	3rd	4th	5th&6th	
West Java Volcano	115	80	65	30	
Badui Tribe	130	90	75	35	
Rafting at Cianik	150	120	100	75	
Lampung Adventure	220	155	125	50	
Volcano, Beach,...	250	180	150	40	
Dieng & Songo	250	175	150	45	
Yogya & Cangkuang	290	211	170	60	

Information & Reservation :

PT RAPTIM INDONESIA
 Jalan Cut Meutia 8
 Jakarta 10340
 Tel : 021-3146210,33585
 Fax : 021-337701
 E-mail : rptim@ccnmu.net.id
 http : //www.angelline.com/bz/raptimmoorhones



DIENG TEMPLE & SONGO TEMPLE TOUR

Day 1, Jakarta - Dieng.
 After a brief explanation, you can start your trip. We drive to Cirebon and visit the Sultan's Palace with its 16th century royal carriage in the shape of an elephant. We will then visit Sunyangi an old ruin that was converted into a Chinese play ground and water palace. Lunch. In the evening, we will arrive at the top Dieng Plateau. Bring a jacket the temperature drops to near freezing. Dinner will be prepared.

Day 2, Dieng - Songo.
 After breakfast, we will spend the morning visiting the temples and other tourist areas of this interesting plateau. We will drive down to the town Ambarewa to visit the train museum. Lunch. Then drive to Songo, for a bond fire and barbecue dinner. Overnight in our cozy motor home.

Day 3, Songo - Jakarta.
 After breakfast, we will mount our waiting ponies for a spectacular ride visiting small temples perched on peaks of this scenic mountain. Mid way there is a natural hot spring. Return to Jakarta, sleeping in the Motor Home approx. 13 hours. Lunch and dinner.

YOGYA & CANGKUANG

Day 1, Jakarta - Dieng.
 After a brief explanation, you can start your trip. We drive to Cirebon and visit the Sultan's Palace with its 16th century royal carriage in the shape of an elephant. We will then visit Sunyangi an old ruin that was converted into a Chinese play ground and water palace. Lunch. In the evening, we will arrive at the top Dieng plateau. Bring a jacket the temperature drops to near freezing. Dinner will be prepared.

Day 2, Dieng - Yogya.
 After breakfast, we spend the morning visiting temples and other tourist areas of this unique plateau. We will drive down to the town Ambarewa to visit the train museum. Lunch. Then drive to Borobudur and visit this fabulous monument. Continue on to Yogya where we will park the Motor Home at the Sultan's Palace at the end of the famous Malioboro street for some interesting night shopping, dinner and overnight.

Day 3, Yogyakarta - Cangkuang.
 After breakfast, we will visit the Sultan's palace and water palace. Then visit the Prambana and other temples around the city. After lunch we travel on the scenic southern route to Cangkuang. You will have dinner and overnight on the bank of Cangkuang lake.

Day 4, Cangkuang - Jakarta.
 You will awake and enjoy the morning panorama and atmosphere of this beautiful place, surrounded by volcanoes and terraced rice paddies and lily covered lake. Leave your breakfast order, then take a bamboo raft across the lake to visit Cangkuang temple. Return for you prepared breakfast. Continue your trip over Puncak where you will observe tea plantations. Lunch. Then you transfer in the late afternoon.

Menginterpretasikan Informasi

Harus ada informasi secara rinci tentang:

- **Biaya – biaya / Tarif – Tarif / Harga – harga**
- **Kondisi – kondisi dan aturan – aturan**

Informasi perjadwalan

- **Kode – kode produk**
- **Prosedur - prosedur pemesanan**

Contoh:**BANDA ACEH****TOUR NO : 106****3DAYS-2NIGHTSBANDAACEHPACKAGE****DAY 1 : ARRIVAL (D).**

Arrival at Blang Bintang Airport, you'll be met by a Natrabu representative and transferred to your hotel. In the afternoon visit the Great Mosque of Baiturrahman, War Memorial of Peucut and Gunongan.

Accommodation at Kuala Tripa Hotel or similar

DAY 2 : COUNTRY SIDE (B,L,D).

Commences with a visit to "Rumoh Aceh" (Museum), a traditional village to see specific silk weaving being processed, Fisherman's Village and Old Fortress of Indra Patra. The afternoon you will visit Cut Nya' Dhien's traditional house, the enjoy the beautiful sunset. Accommodation at Kuala Tripa Hotel or similar.

DAY 3 : DEPARTURE (B,L)

After you got a souvenir and lunch, say farewell to Aceh as we escort you to the airport for your onward flight.

TOUR NO : 107**5DAYS-4NIGHTSBANDAACEH-SABANG PACKAGE.****DAY 1 : ARRIVAL (D).**

Arrival at Blang Bintang Airport, you'll be met by a Natrabu representative and transferred to your hotel. The afternoon visit the Great Mosque of Baiturrahman, War Memorial of Peucut and Gunongan.

Accommodation at Kuala Tripa Hotel or similar.

DAY 2 : COUNTRY SIDE (B,L,D)

Highlights of this tour is a visit to "Rumoh Aceh" (Museum) a traditional village where to see specific silk weaving being processed, Ujong Batee. After Lunch transferred to the pier for a ferry service to Sabang. Accommodation at Losmen Holidays

DAY 3 : MARINE TOUR (B,L,D)

A full days tour for Marine activities, snorkeling, sunbathing lunch box is provided. Accommodation at Losmen Holidays

DAY 4 : SABANG-BANDA ACEH (B,L,D).

After breakfast depart to the pier for ferry service to Banda Aceh. On the way to the hotel stop will be made at Fisherman's Village and Old Fortress of Indrapatra. The afternoon visit Traditional house of Cut Nya' Dhien and Lampuuk Beach.

Accommodation at Kuala Tripa or similar.

DAY 5 : DEPARTURE (B).

Morning at leisure in shopping and exploring before your transfer to the airport for your onward flight.

TOUR CODE	PRICE PER PERSON IS US DOLLAR				
	2-3	4-7	8-15	16-24	Single Supplement
106	280.00	240.00	200.00	195.00	75.00
107	600.00	550.00	500.00	410.00	85.00

SERVICE INCLUDES :

1. Tours, Transfers as indicated in the program.
2. Accommodation and meals as specified.
3. English Speaking Guide.

EXCLUDES :

1. Airfare, airport tax
2. Other expenses not indicated above.

Contoh:

INDONESIA ECO & CULTURAL TOURS

RESERVATION FORM

BINA SWADAYA TOURS, P.O BOX 1456, JAKARTA 10014, INDONESIA FAX : (62-21) 425 65 40, PHONE : (62-21) 420 44 02

NAME _____ AGE _____
 ADDRESS _____
 CITY _____ STATE/PROVINCE _____ COUNTRY _____
 POSTAL CODE _____ HOME PHONE _____ OFFICE PHONE _____
 OTHERS IN MY PARTY ARE : _____
 NAME : _____ AGE _____
 NAME : _____ AGE _____
 NAME : _____ AGE _____
 SPECIAL INFORMATION (allergies,diet,physical) _____

EXPERIENCE - Please give us a brief account of any prior outdoor adventure experience for each participant

Please reserve _____ space (s) on your _____ (trip name)

Departure date _____ (first choice)

Alternate date _____ (second choice)

Enclosed is my non-refundable deposit of US \$ _____
 A US \$ 150.00 deposit is required for each participant
 PAYMENT Personal Check Money order Bank draft

**RESPONSIBILITIES
PLEASE READ AND SIGN**

Bina Swadaya Tours (BST), its affiliates, assignees and cooperative agents act only as agents for the passenger with respect to the tour services offered in this brochure. They cannot be held responsible or liable for personal injury, delay, accident, sickness, loss of personal property, strikes, armed conflict, natural disaster or additional expenses incurred due to weather, disruption of advertised schedules or other causes beyond their control.

The right is also reserved to accept or reject any person as a tour participant and to make changes in the itinerary wherever deemed necessary for the comfort and safety of the patrons, and to cancel a tour at any time.

The tour participant agrees that neither BST nor its affiliates shall be liable for any damage, loss or expense occasioned by any act of omission of any supplier providing tour services to any person.

While every effort is extended to insure a safe, enjoyable trip, wilderness travel is not without some risk. For this reason, BST, its affiliates agents and designated outfitters cannot assume responsibility for injury to passengers, illness or loss of personal belongings.

We recommend that participants have a medical check up and be in good health. By making reservations with and paying trip fees to BST, it is assumed that you agree to and accept all the foregoing terms, policies and conditions and that you are thereby bound by their content.

While we consider remote adventures as safe as other kinds of vacation, wilderness travel is not without some risk. In assigning this I affirm that I've read and understand all the conditions and policies regarding deposits, cancellations, balances, and responsibilities agreeing to their content, that my general health is good and I assume as my personal risk all the hazards and unknown of wilderness travel and will not hold BST, its agents, affiliates and designated outfitter responsible or liable for any injuries, equipment loss, illness or expenses incurred by any delays resulting from such hazards.

A signature is required by all trip participants of legal age.

Signature _____	Date _____
Signature _____	Date _____
Signature _____	Date _____
Signature _____	Date _____

Memberikan Informasi

Keakuratan sangat esensial dalam pemberian informasi pada klien sehingga klien mempunyai rincian yang lengkap dan mutakhir tentang biaya – biaya, jadwal mereka, peraturan –peraturan berkaitan dengan perjalanan mereka dan yang lainnya berkaitan dengan pemesanannya.

Masalah yang bisa timbul jika informasi yang diberikan tidak akurat dapat termasuk :

- Klien terlambat naik pesawat
- Klien belum mengkonfirmasi persyaratan visa ke negara tujuan sehingga ditolak memasuki negara itu
- Klien tidak cukup membawa biaya untuk membayar perjalanan.

Semuanya menyebabkan frustrasi kekecewaan dan kemarahan (dan mungkin kehilangan bisnis masa depan)

Memberikan Informasi

Informasi harus diberikan kepada pelanggan dalam kerangka waktu yang memungkinkan mereka mempertimbangkan semua pilihan yang tersedia.

Keputusan rencana perjalanan biasanya melibatkan jumlah uang yang besar dimana orang memerlukan waktu untuk membicarakan berbagai pilihan dengan orang lain (keluarga, kolega, teman – teman dan sebagainya)

Di lain pihak, mereka memerlukan informasi cepat dan dalam waktu / tanggal tertentu dan jika tidak diterima mereka akan mencari jasa agen lain

Perlu memonitor situasi dan memenuhi kebutuhan dan kepribadian pelanggan.

Memberikan Informasi

Perlu mencocokkan jangkauan dan kedalaman informasi dengan kebutuhan kebutuhan klien

Informasi yang kita berikan kepada klien mungkin sangat rinci atau mungkin ringkasan informasi yang sangat rinci

Beberapa klien tidak menginginkan semua rincian produk tetapi hanya informasi ringkasan. Jika mereka tertarik mereka akan menanyakan anda lebih lanjut

Jumlah informasi yang diinginkan biasanya terkait dengan :

- Latar belakang pendidikan
- Tingkat minat pribadi pada tujuan kunjungan
- Pengalaman perjalanan yang lalu
- Rencana perjalanan misalnya bepergian mandiri atau dengan group tour / dengan teman – teman
- Umur / jenis kelamin
- Tingkat penelitian pribadi yang sudah pernah dilakukan

Memberikan Informasi

Perlu dipastikan bahwa anda mengerti kebutuhan klienanda secara jelas. Ini dapat dipastikan dengan menanyakan informasi apa yang mereka inginkan dan mengapa.

Misalnya:

Apakah hal itu terkait dengan

- Masyarakat misalnya : adat istiadat, gaya hidup, agama
- Atraksi alami / buatan manusia
- Perlengkapan dan fasilitas – fasilitas transport
- Fasilitas – fasilitas akomodasi
- Prosedur administrasi yang melibatkan dokumen perjalanan seperti : paspor, visa, cek perjalanan
- Pengetahuan umum misalnya : cuaca, pakaian, belanja, perbankan

Memberikan Informasi

Informasi harus disajikan dengan format dan corak yang tepat

Misalnya:



ANSETT AUSTRALIA

Itinerary Prepared for



ANSETT AUSTRALIA

ANSETT BUSINESS TRAVEL

ITINERARY PREPARED FOR: Ms Eva Dabasy

Airport Check In Information:

International: Economy Class	90 Minutes prior to departure
International: First and Business Class	60 Minutes prior to departure
Domestic : All Classes	45 Minutes prior to departure

Documentation Required / Insurance Details For Journey:

Valid Passport with minimum 6 months validity
 Visa Requirements:-

Departure Tax to be paid at airport:

Some countries require payment of taxes on departure. Please ensure you have sufficient local currency.

SAT 18MAR	SINGAPORE AIRLINES Flight	SQ218
	Status: CONFIRMED	
	Depart: MELBOURNE	0105
	Arrive: SINGAPORE	0530
	ECONOMY	Seat
	Journey Time: 07HR 25MIN	
	Via:	
	Aircraft Type: BOEING 777-300	
	Inflight Meals: LOW CHOLES./FAT MEALS	
	Comments:	
SAT 18MAR	SINGAPORE AIRLINES Flight	SQ152
	Status: CONFIRMED	
	Depart: SINGAPORE	0800
	Arrive: JAKARTA CGK	0830
	ECONOMY	Seat
	Journey Time: 01HR 30MIN	
	Via:	
	Aircraft Type: AIRBUS A340-300	
	Inflight Meals: LOW CHOLES./FAT MEALS	
	Comments:	

OHT 15 (lanjutan)**HO 16 (lanjutan)****FRI 15SEP SINGAPORE AIRLINES Flight SQ157**

Status: CONFIRMED
Depart: JAKARTA CGK 1430
Arrive: SINGAPORE 1700
ECONOMY Seat
Journey Time: 01HR 30MIN
Via:
Aircraft Type: AIRBUS A310-300
Inflight Meals: LOW CHOLES./FAT MEALS

Comments:

FRI 15SEP SINGAPORE AIRLINES Flight SQ227

Status: CONFIRMED
Depart: SINGAPORE 2050
Arrive: MELBOURNE 0650 SAT 16SEP
ECONOMY Seat
Journey Time: 07HR 00MIN
Via:
Aircraft Type: BOEING 747 400
Inflight Meals: LOW CHOLES./FAT MEALS

Comments:

All times quoted are local

Flight information is correct at the time of itinerary preparation, however this may alter due to airline operational requirements. Due to late re-scheduling of aircraft departure times, it is strongly recommended that you check with each carrier not later than 6 hours prior to your scheduled departure time.

Some airlines still require you to reconfirm onward flight reservations at any break in your journey. This should be done with the airline due to carry you on your next flight, and should occur at least 72 hours prior to departure.

Seat allocation is subject to change at the Airlines' discretion without notice

.....
Important Notes:

If changes are required for these reservations please contact:
Russell Spurrell on 03

Catatan: Rincian tugas dibawah ini dapat dikerjakan dengan lingkungan simulasi atau langsung di tempat kerja

Tugas 1

Sumber informasi produk diidentifikasi dan di akses secara benar

Anda bekerja pada sebuah agen perjalanan

- Tulislah sumber – sumber informasi utama yang anda pakai mengakses informasi tentang
- Akomodasi hotel, penginapan, jadwal atau biaya perjalanan udara, perjalanan ke Sumatra, upacara – upacara atau even khusus yang lain di Bali

Tugas 2

Sumber – sumber yang tepat dipilih sesuai dengan kebijakan perusahaan kesepakatan dagang dan kebutuhan – kebutuhan khusus

Anda telah diberikan sebuah jadwal perjalanan agar anda dapat melayani kebutuhan tamu misalnya: klien anda ingin naik pesawat dari Jakarta ke Denpasar

- Silahkan melihat daftar penerbangan terkini Jakarta ke Denpasar dan berikan beberapa pilihan untuk dipertimbangkan oleh pelanggan
- Tulislah hasilnya dalam bentuk laporan singkat. Berikan kepada pelatih anda untuk mengevaluasi kompetensi anda dan mintalah umpan balik

Tugas 3

Sumber – sumber informasi diinterpretasikan dan dilaksanakan secara benar

Anda diberikan jadwal perjalanan kapal pesiar dari Jakarta ke Pulau Seribu

- Identifikasikan waktu – waktu yang relevan agar klien anda tiba tepat pada waktunya sesuai dengan perjalanan kapal pesiar tersebut
- Tulislah hasilnya dalam laporan singkat berikan kepada pelatih untuk mengevaluasi kompetensi dan umpan balik anda

Tugas 4

Sumber – sumber informasi diinterpretasikan dan dilaksanakan secara benar

Perhatikan jadwal perjalanan yang diberikan oleh pelatih anda

Anda mempunyai seorang klien pergi ke Bali pada tanggal – pada pagi hari jam 07.00

- Amatilah jadwal untuk memberikan pilihan – pilihan yang memungkinkan perjalanannya
- Jelaskan bagaimana anda melakukan pemesanan yang cocok
- Tulislah hasilnya dalam bentuk laporan singkat berikan kepada pelatih untuk dievaluasi dan diberikan umpan balik.

Tugas 5

Informasi produk khusus diinterpretasikan dan dilaksanakan secara benar

Saran produk dan kebutuhan informasi diidentifikasi secara benar

Anda bekerja pada sebuah agen perjalanan di Jakarta perusahaan anda baru saja menerima jadwal transportasi baru. Klien anda yang baru, ingin pergi ke Yogyakarta minggu depan. Pelatih memberikan lebih banyak rincian seperti waktu, hari – hari dan jumlah orang dan sebagainya

- Amatilah jadwal anda yang baru untuk memutuskan informasi yang tepat dalam pengaturan perjalanan mereka
- Tulislah hasilnya dalam bentuk laporan singkat berikan kepada pelatih anda untuk dievaluasi dan diberikan umpan balik

Tugas 6

Informasi produk dan kebutuhan – kebutuhan informasi diidentifikasi secara akurat

Perusahaan perjalanan anda diminta informasi tentang bagaimana menjelaskan upacara Ngaben di Bali

Tunjukkan langkah – langkah yang diambil untuk memperoleh informasi yang relevan agar membantu klien anda berkaitan dengan hal – hal berikut :

- Waktu dan tempat upacara
- Cara untuk pergi ke tempat itu – transportasi
- Kemungkinan – kemungkinan untuk akomodasi (termasuk kelas dan biaya)
- Transportasi di Bali
- Bagaimana anda memastikan ketepatan informasi yang diperoleh oleh klien anda ?
- Tulislah hasilnya dalam bentuk laporan. Berikan pada pelatih untuk dievaluasi dan diberikan umpan balik

Tugas 7

Saran dan informasi produk yang mutakhir dan tepat diberikan tepat waktu

Anda bekerja pada agen perjalanan. Seorang klien baru meminta informasi tentang tour ke Yogyakarta. Ia memberikan informasi sebagai berikut :

Keluarga	2 Dewasa dan 3 anak
Tanggal	22 Juli – 30 Juli 2000
Tingkat akomodasi	Bintang 3
Minat	Wisata budaya
Jenjang harga	Harga standar / normal
Layanan	Bis ber-AC
Pemandu tour	Berbahasa Inggris

Anda telah mempersiapkan informasi yang diminta klien anda dalam waktu 3 hari

- Jelaskan pentingnya pencapaian komitmen waktu dalam mempersiapkan informasi yang diminta
- Identifikasi dan jelaskan apa yang mungkin terjadi jika komitmen tersebut diatas tidak terpenuhi. Jawaban anda harus difokuskan pada
 - Klien
 - Diri anda dan perusahaan anda
- Tulislah jawaban anda dalam bentuk laporan. Berikan laporan itu pada pelatih untuk dievaluasi dan diberikan umpan balik

Tugas 8

Jangkauan dan kedalaman informasi sesuai dengan kebutuhan pelanggan

Anda bekerja pada perusahaan perjalanan Jakarta. Klien baru meminta informasi tentang perjalanan Ia ingin pergi ke Danau Toba pada bulan Juni. Kerjakanlah tugas – tugas berikut ini

- Wawancarai klien anda untuk mengetahui apa kebutuhan mereka dan tingkat informasi produk yang diperlukan
- Telitilah informasi yang sesuai dengan kebutuhan klien anda
- Interpretasikan informasi produk anda dan cocokkan dengan permintaan klien anda

Presentasikan informasi anda sesuai dengan permintaan klien

Minta pelatih menilai kompetensi anda.

Tugas 9

Informasi dan saran disampaikan dengan format dan gaya yang tepat

Anda bekerja pada suatu agen perjalanan. Klien anda telah menyetujui kontrak dan membayar biaya perjalanan ke Yogyakarta dan Cangkuang selama 4 hari : 22 Juli – 26 Juli 2000 (lihat OHT 8 untuk rinciannya)

Berikan informasi dan saran kepada klien anda sesuai dengan standar industri. Sertakan semua rencana yang diperlukan

- Tulislah hasilnya yang diperlukan dan presentasikan pada pelatih anda supaya dievaluasi dan diberikan umpan balik

Bagian 5 Bagaimana Cara Menilai Unit Ini

Apa yang dimaksud dengan penilaian?

Penilaian adalah suatu proses mengumpulkan keterangan dan membuat keputusan-keputusan terhadap perkembangan yang memenuhi criteria kinerja yang telah dikemukakan dalam standar kompetensi. Pada saat yang tepat, penilaian dilakukan dengan memutuskan tercapai tidaknya kompetensi tersebut.

Penilaian dapat mengetahui prestasi siswa dengan lebih baik daripada membandingkan kinerja siswa yang satu dengan siswa lain.

Apa yang kita maksud dengan kompeten?

Tanya pada diri anda sendiri, ”Apa yang dibutuhkan seorang pegawai agar bisa melakukan pekerjaannya?” Jawaban dari pertanyaan ini akan menjawab apa arti kata ”kompeten”. Untuk menjadi kompeten dalam pekerjaan yang memerlukan keterampilan menunjukkan bahwa orang tersebut akan mampu:

- Menunjukkan kinerja keterampilan pada tingkat yang dapat diterima.
- Mengatur tugas-tugas yang diberikan kepadanya.
- Bereaksi tepat dan tanggap saat ada kendala.
- Memenuhi peran dalam pola kerja.
- Menggunakan keterampilan dan pengetahuannya pada situasi-situasi baru.

Saat anda menilai kompetensi ini, anda harus mempertimbangkan seluruh persoalan yang tertera di atas untuk mencerminkan sifat dasar nyata pekerjaan tersebut.

Kualifikasi para penilai

Unit ini harus dinilai oleh seorang penilai yang berkualitas atau seorang pelatih yang berkualitas.

Bila anda memiliki kualifikasi untuk menilai, maka anda dapat memilih metoda-metoda yang ditawarkan pada buku panduan ini atau menciptakan metoda anda sendiri. Para penilai wajib melihat panduan standar kompetensi sebelum sampai pada salah satu metoda kompetensi yang akan digunakan.

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

Hasil dari penilaian yang sukses harus mengindikasikan pengetahuan dan pengertian yang cukup dan relevan agar dapat menyimpulkan arti kompetensi tersebut.

Sangat tidak pantas untuk memberi nilai “angka” sebagai tanda lulus, karena bagian yang 30 % yang dianggap salah dari seorang calon dapat saja terdiri dari bagian terpenting dari kompetensi siswa bersangkutan. Maka dari itu, lebih menilai siswa dengan kata “kompeten” atau “kompetensi yang wajib dicapai”.

Pengakuan pada kompetensi terakhir

Satu prinsip penilaian gabungan nasional menyediakan sebuah penghargaan untuk sebuah kompetensi terakhir tanpa mengindahkan kompetensi ini telah diperoleh. Penilaian akan menunjukkan bahwa seseorang dapat memperoleh kompetensi dengan cara yang bervariasi:

Penghargaan kompetensi terakhir akan mengumpulkan bukti untuk menilai seseorang terhadap standar kompetensi untuk menetapkan apakah orang tersebut telah mencapai kompetensi yang dibutuhkan untuk satu pekerjaan atau sebagai penghargaan bagi suatu kualifikasi formal.

Penilaian

Penilaian yang disarankan untuk Mendapatkan dan Menginterpretasikan Informasi Produk

Metode-metode yang disarankan untuk mengumpulkan bukti
Penilaian percobaan praktek di tempat kerja akan termasuk penelitian untuk siswa: <ul style="list-style-type: none">▪ Menginterpretasikan informasi produk dan memberikan saran kepada pelanggan▪ Mempergunakan sistem untuk mengakses dan menginterpretasikan informasi produk (misalnya sistem otomatis)
Sepertiga bagian /bukti dokumenter termasuk: <ul style="list-style-type: none">▪ Laporan kawan atau pengawas (tertulis atau lisan)▪ Dokumen kerja yang dibuat oleh calon untuk mengakses dan menginterpretasi informasi produk seperti rencana perjalanan, tiket, dll▪ Laporan pelanggan (tertulis atau lisan)▪ Rincian pelatihan sebelumnya, pengalaman kerja
Penilaian diluar pekerjaan, aktivitas-aktivitas simulasi dapat digunakan untuk memungkinkan siswa memberikan bukti keterampilan-keterampilan melalui praktek demonstrasi: <ul style="list-style-type: none">▪ Simulasikanlah suatu lingkungan kantor pariwisata yang memungkinkan calon mengerjakan berbagai jumlah tugas yang diperlukan di tempat kerja (harus menerapkan kerangka waktu industri yang realitis)▪ Kerjakan studi kasus yang memungkinkan calon mengakses dan menginterpretasikan informasi produk sesuai dengan permintaan pelanggan▪ Buat proyek atau tugas yang mengintegrasikan berbagai keterampilan meliputi mengakses dan menginterpretasikan produk (misalnya dekombinasikan dengan pengadaan perencanaan biaya, layanan pemesanan, penelitian perjalanan)

Contoh Bermain Peran, Studi Kasus, Proyek

Tugas Penilaian 1

Pilihlah satu jenis produk pariwisata (misalnya perjalanan sehari / yang diperpanjang, pesiar, tempat pertemuan, transportasi dengan bis, dsb) yang mana anda dimintai informasi dan saran: Pilihlah empat contoh dari produk ini dan informasi sumber yang memungkinkan untuk menjelaskan tentang persamaan – persamaan masing – masing yang berkaitan dengan ciri – ciri, biaya / tarif / harga, kondisi dan aturan – aturannya, informasi penjadwalan, kode produk dan prosedur pemesanan.

Tugas Penilaian 2

Anda bekerja sebagai operator tour di dalam, khusus tentang pasar Australia. Anda menerima permintaan tertulis pedagang perantara yang berafikasi di Australia tentang rekomendasi awal untuk sekelompok 15 orang paksi taman nasional senior yang akan berkunjung ke Indonesia untuk melihat taman – taman nasional kita dan cara penanganan manajemen pariwisata di sana. Mereka tertarik pada semua segi pariwisata lingkungan dan merencanakan tinggal di Indonesia selama 4 minggu antara April dan September dan akan tinggal pada akomodasi harga sedang. Perantara ini memerlukan informasi tentang transportasi, lokasi yang dikunjungi, pengenalan produk yang tepat, dan akomodasi serta perkiraan biaya awal

Siapkan jawaban tertulis.

Tugas Penilaian 3

Pilihlah dua jenis bisnis pariwisata khusus (misalnya agen pengecer, tour operator di dalam, perantara tour, atau pusat informasi pengunjung) dan jawablah pertanyaan – pertanyaan berikut ini:

- Produk jenis apakah yang informasinya perlu dipelihara?
- Sumber informasi produk apakah yang dipakai dalam bisnis ini?
- Dimana anda memperoleh tambahan informasi produk?
- Pertanyaan – pertanyaan apa yang cenderung ditanyakan pelanggan tentang produk dalam bisnis ini?

Pertanyaan harus difokuskan pada:

Teknik dan Proses

Tugas Penilaian 4

Jelaskan bagaimana kebijakan perusahaan dan atau kesepakatan dagang mempengaruhi pemilihan sumber – sumber informasi.

Tugas Penilaian 5

Mengapa perlu dijelaskan kondisi dan aturan – aturan terhadap produk – produk terhadap pelanggan – pelanggan?

Pengetahuan penunjang

Tugas Penilaian 6

Apakah produk pariwisata terbesar yang ditawarkan oleh, atau dipakai oleh bisnis anda?

Tugas Penilaian 7

Mengapa industri pariwisata memakai kode – kode dan singkatan – singkatan khusus?

Tugas Penilaian 8

Undang – undang, persyaratan perundangan dan / atau kode praktek industri apakah yang mempengaruhi produk pariwisata yang ditawarkan oleh bisnis anda?

Tugas Penilaian 9

Prosedur apakah yang biasanya diambil dalam pembatalan dan / atau kerugian produk

Pengorganisasian dan perencanaan

Tugas Penilaian 10

Langkah apakah yang dapat anda ambil untuk memastikan bahwa informasi dan saran produk tersebut tepat?

Tugas Penilaian 11

Bagaimana anda memastikan bahwa informasi dan saran disajikan dalam kerangka waktu yang cocok

Berkomunikasi dengan yang lain

Tugas Penilaian 12

Mengapa format dan gaya penting dalam penyajian informasi dan saran?

Tugas Penilaian 13

Bagaimana anda memastikan bahwa anda telah memberikan informasi produk yang cukup kepada pelanggan untuk memenuhi kebutuhan mereka?

Tugas Penilaian 14

Bagaimana anda mengkomunikasikan biaya dan penentuan waktu kepada pelanggan?

Pemecahan masalah

Tugas Penilaian 15

Apa yang akan anda kerjakan jika anda tidak dapat menginterpretasikan informasi di dalam brosur?

Tugas Penilaian 16

Apakah yang anda lakukan jika informasi dari brosur yang anda berikan kepada pelanggan sudah ketinggalan jaman?

Kesehatan, keamanan dan keselamatan

Tugas Penilaian 17

Informasi kesehatan dan keamanan apakah yang mungkin anda jumpai dalam brosur?

Daftar Pemeriksaan Penilaian yang disarankan untuk Mendapatkan dan Menginterpretasikan Informasi Produk	
Nama Calon	Nama Penilai
Apa calon telah memberikan bukti yang cukup untuk memperlihatkan bahwa ia dapat :	Catatan
Menerapkan keterampilan dan pengetahuan yang telah diberikan yang berhubungan dengan unit – unit lain : Direkomendasikan : <ul style="list-style-type: none"> ▪ PARUJPFPGO1C Mencari dan Menyediakan Informasi dan Saran Daerah Tujuan Wisata ▪ PARUJPPGO3C Menjual Produk dan Jasa Pariwisata ▪ PARUJPLJPO9C Menyiapkan Penawaran Harga 	
Menerangkan pengetahuan : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Menjelaskan kategori utama produk pariwisata ▪ Mengidentifikasi terminologi industri dan singkatan – singkatan umum berkaitan dengan kategori produk ▪ Menguraikan prosedur – prosedur umum berkaitan dengan kategori produk utama ▪ Menerangkan masalah khusus yang berkaitan dengan kategori produk yang berbeda 	
Perlihatkan dan pakai keterampilan teknik yang anda miliki / serta prosedur untuk standar yang diperlukan oleh sebuah industri wisata, termasuk pemakaian alat secara benar : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mengidentifikasi dan mengakses sumber informasi produk secara benar ▪ Memilih sumber informasi yang tepat sesuai dengan kebijakan industri kesepakatan dagang dan kebutuhan khusus ▪ Menginterpretasikan dan menerapkan sumber – sumber informasi secara benar termasuk jadwal dan brosur ▪ Menginterpretasikan dan menerapkan informasi produk secara khusus secara benar termasuk biaya – biaya / tarif / harga, kondisi dan aturan – aturan, informasi penjadwalan, kode- kode produk dan prosedur – prosedur pemesanan 	
Rencanakan dan atur segala kegiatan secara efektif: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mengakses dan mengatur sumber – sumber informasi untuk tujuan khusus ▪ Menyediakan saran dan informasi produk yang terkini dan akurat pada waktunya 	

<p>Kerjakan dan berkomunikasi dengan rekan dan pelanggan:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mengidentifikasi saran produk dan kebutuhan informasi secara akurat ▪ Memberikan jangkauan dan kedalaman informasi yang cocok bagi kebutuhan pelanggan ▪ Menyajikan informasi dan saran dengan format dan gaya yang cocok 	
<p>Tanggapi masalah – masalah yang dapat terjadi terhadap aktivitas kerja:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mengambil tindakan untuk menangani informasi yang ketinggalan jaman atau yang sulit diinterpretasikan 	
<p>Satukan prosedur kesehatan keselamatan dan keamanan:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Menginterpretasikan informasi brosur tentang masalah kesehatan keamanan dan keselamatan bagi pelanggan 	

Lembar Penilaian Kompetensi

Unit: PARUJPFPG02C

Mendapatkan dan Menginterpretasikan Informasi Produk

Nama siswa :

Nama Penilai:.....

Siswa telah dinilai sebagai :	Kompeten	<input type="checkbox"/>
	Kompetensi yang harus dicapai	<input type="checkbox"/>
Umpan balik/saran bagi siswa		

Tanda Tangan

Siswa telah diinformasikan mengenai hasil penilaian dan alasan-alasan keputusan tersebut.	Tanda tangan Penilai: Tanggal :
Saya telah diinformasikan mengenai hasil penilaian dan alasan-alasan keputusan tersebut.	Tanda tangan siswa : Tanggal :