

Disusun Oleh
Putri Fistyaning Army, M.Sn



MODUL PRAKTIKUM PEMANDU DASAR

1.3 Teknik pengenalan telah dipraktikkan dengan benar sehingga membuat para tamu mudah untuk menemukan pemandu ditempat kedatangan/terminal.

Deretan Variabel

Yang dimaksud dengan pangkalan kendaraan meliputi antara lain tapi tidak boleh hanya dibatasi pada:

- Bandar Udara
- Terminal Bis
- Stasiun Kereta
- Pelabuhan laut

Keterampilan dan Pengetahuan Pendukung

- Fasilitas Terminal angkutan dan Prosedur-prosedurnya.

Aspek-aspek Penilaian yang penting – dapat menemukan:

- Kemampuan untuk mengikuti prosedur yang benar untuk pelayanan transfer kedatangan dan keberangkatan di bandara dan tempat penginapan secara keseluruhan.

1.4 Fasilitas-fasilitas terminal yang tersedia telah secara penuh dan benar dimanfaatkan disaat menemui tamu.

Deretan Variabel

Yang dimaksud dengan pangkalan kendaraan meliputi antara lain tapi tidak boleh hanya dibatasi pada:

- Bandar Udara
- Terminal Bis
- Stasiun Kereta
- Pelabuhan laut

Keterampilan dan Pengetahuan Pendukung

- Fasilitas Terminal angkutan dan Prosedur-prosedurnya.

Aspek-aspek Penilaian yang penting – dapat menemukan:

- Pengenalan pada seluruh jenis fasilitas terminal, transportasi, tempat penginapan karena merupakan faktor penting bagi pemandu dan tamu/tamu. Fokus daripada bidang-bidang ini sangat berpariasi, tergantung pada sektor industri dan tempat kerja.

1.5 Daftar nama penumpang telah ditulis secara tepat dan mampu menggambarkan kedatangan, ketidak-datangan dan keterangan lainnya.

Deretan Variabel

Yang dimaksud dengan pangkalan kendaraan meliputi antara lain tapi tidak boleh hanya dibatasi pada:

- Bandar Udara
- Terminal Bis
- Stasiun Kereta
- Pelabuhan laut

Keterampilan dan Pengetahuan Pendukung

- Pemahaman mengenai dokumen perjalanan yang standar

Aspek-aspek Penilaian yang penting – dapat menemukan:

- Kemampuan untuk mengikuti prosedur yang benar untuk pelayanan transfer kedatangan dan keberangkatan di bandara dan tempat penginapan secara keseluruhan.
- Komunikasi yang efektif dalam memberikan informasi.

1.6 Pengaturan pengangkutan bagasi dari terminal telah diatur sebelum kedatangan tamu.

Deretan Variabel

Yang dimaksud dengan pangkalan kendaraan meliputi antara lain tapi tidak boleh hanya dibatasi pada:

- Bandar Udara
- Terminal Bis
- Stasiun Kereta
- Pelabuhan laut

Keterampilan dan Pengetahuan Pendukung

- Prosedur Penngurusan Bagasi

Aspek-aspek Penilaian yang penting – dapat menemukan:

- Kemampuan untuk mengikuti prosedur yang benar untuk pelayanan transfer kedatangan dan keberangkatan di bandara dan tempat penginapan secara keseluruhan.

1.7 Prosedur pengecekan telah digunakan dan jumlah bagasi yang tepat telah diangkut.

Deretan Variabel

Yang dimaksud dengan pangkalan kendaraan meliputi antara lain tapi tidak boleh hanya dibatasi pada:

- Bandar Udara
- Terminal Bis
- Stasiun Kereta
- Pelabuhan laut

Keterampilan dan Pengetahuan Penunjang

- Prosedur Pengurusan Bagasi.

Aspek-aspek Penilaian yang penting – dapat menemukan:

- Kemampuan untuk mengikuti prosedur yang benar untuk pelayanan transfer kedatangan dan keberangkatan di bandara dan tempat penginapan secara keseluruhan.

1.8 Jika terjadi kehilangan bagasi prosedur standar telah diikuti dengan tepat dan benar.

Deretan Variabel

Yang dimaksud dengan pangkalan kendaraan meliputi antara lain tapi tidak boleh hanya dibatasi pada:

- Bandar Udara
- Terminal Bis
- Stasiun Kereta
- Pelabuhan laut

Keterampilan dan Pengetahuan Penunjang

- Pemahaman mengenai dokumen perjalanan yang standar

Aspek-aspek Penilaian yang penting – dapat menemukan:

- Kemampuan untuk mengikuti prosedur yang benar untuk pelayanan transfer kedatangan dan keberangkatan di bandara dan tempat penginapan secara keseluruhan.

2.1 Tamu disambut dengan sopan, sehingga memberikan kesan positif terhadap pemandu, perusahaan, indonesia secara umum dan daerah.

Deretan Variabel

Yang dimaksud dengan pangkalan kendaraan meliputi antara lain tapi tidak boleh hanya dibatasi pada:

- Bandar Udara
- Terminal Bis
- Stasiun Kereta
- Pelabuhan laut

Keterampilan dan Pengetahuan Penunjang

- Pemahaman mengenai dokumen perjalanan yang standar
- Penggunaan Microphone (untuk transfer dengan Bis)

Aspek-aspek Penilaian yang penting – dapat menemukan:

- Komunikasi yang efektif dalam memberikan informasi.
- Kemampuan untuk mengikuti prosedur yang benar untuk pelayanan transfer kedatangan dan keberangkatan di bandara dan tempat penginapan secara keseluruhan.

2.2 Tamu diberikan informasi yang cukup dan tepat serta pemberitahuan dalam hal-hal berikut ini secara tepat:

- 2.2.1. Sambutan secara umum dan perkenalan**
- 2.2.2. Prosedur transfer secara detail.**
- 2.2.3. Pengaturan tour berikutnya secara detail.**
- 2.2.4. Waktu setempat, jam kantor, perbedaan waktu**
- 2.2.5. Fasilitas penukaran uang dan nilai tukar**
- 2.2.6. Pemberian tip**
- 2.2.7. Fasilitas Akomodasi/penginapan**
- 2.2.8. Letak Hotel dan daerah sekitarnya.**
- 2.2.9. Sekilas informasi tentang tujuan**

Deretan Variabel

Yang dimaksud dengan pangkalan kendaraan meliputi antara lain tapi tidak boleh hanya dibatasi pada:

- Bandar Udara
- Terminal Bis
- Stasiun Kereta
- Pelabuhan laut

Keterampilan dan Pengetahuan Penunjang

- Pemahaman mengenai dokumen perjalanan yang standar
- Penggunaan Microphone (untuk transfer dengan Bis)

Aspek-aspek Penilaian yang penting – dapat menemukan:

- Komunikasi yang efektif dalam memberikan informasi.

3.1 Tamu dijelaskan tentang prosedur check in di hotel untuk meminimalisir kebingungan dan keterlambatan waktu pada saat kedatangan di tempat penginapan.

Deretan Variabel

Penginapan meliputi antara lain, tapi tidak boleh dibatasi hanya pada:

- Hotel
- Wisma tamu
- Tempat peristirahatan (Resort)
- Rumah tinggal
- Bumi Perkemahan
- Losmen
- Rumah Pribadi

Keterampilan dan Pengetahuan Penunjang

- Prosedur Pengurusan Bagasi
- Penggunaan Microphone (untuk transfer dengan Bis)

Aspek-aspek Penilaian yang penting – dapat menemukan:

- Kemampuan untuk mengikuti prosedur yang benar untuk pelayanan transfer kedatangan dan keberangkatan di bandara dan tempat penginapan secara keseluruhan.

3.2 Tamu ditawarkan bantuan secara sopan dan efisien untuk membantu check in di hotel.

Deretan Variabel

Penginapan meliputi antara lain, tapi tidak boleh dibatasi hanya pada:

- Hotel
- Wisma tamu
- Tempat peristirahatan (Resort)
- Rumah tinggal
- Bumi Perkemahan
- Losmen
- Rumah Pribadi

Keterampilan dan Pengetahuan Penunjang

- Prosedur Pengurusan Bagasi

Aspek-aspek Penilaian yang penting – dapat menemukan:

- Kemampuan untuk mengikuti prosedur yang benar untuk pelayanan transfer kedatangan dan keberangkatan di bandara dan tempat penginapan secara keseluruhan.
- Komunikasi yang efektif dalam memberikan informasi.

3.3 Pemandu membina hubungan dengan karyawan hotel selama check in untuk meminimalkan kesulitan komunikasi antara tamu dan karyawan hotel.

Deretan Variabel

Penginapan meliputi antara lain, tapi tidak boleh dibatasi hanya pada:

- Hotel
- Wisma tamu
- Tempat peristirahatan (Resort)
- Rumah tinggal
- Bumi Perkemahan
- Losmen
- Rumah Pribadi

Keterampilan dan Pengetahuan Penunjang

- Prosedur Pengurusan Bagasi

Aspek-aspek Penilaian yang penting – dapat menemukan:

- Kemampuan untuk mengikuti prosedur yang benar untuk pelayanan transfer kedatangan dan keberangkatan di bandara dan tempat penginapan secara keseluruhan.

4.1 Informasi-informasi keberangkatan di cek dengan pihak angkutan sebelum pelaksanaan transfer dan tindakan dilaksanakan sesuai dengan rencana alternatif apabila perubahan-perubahan telah dijadwal dan masalah-masalah lain terjadi.

Deretan Variabel

Yang dimaksud dengan pangkalan kendaraan meliputi antara lain tapi tidak boleh hanya dibatasi pada:

- Bandar Udara
- Terminal Bis
- Stasiun Kereta
- Pelabuhan laut

Keterampilan dan Pengetahuan Penunjang

- Fasilitas Terminal angkutan dan Prosedur-prosedurnya
- Pemahaman mengenai dokumen perjalanan yang standar
- Penggunaan Microphone (untuk transfer dengan Bis)

Aspek-aspek Penilaian yang penting – dapat menemukan:

- Kemampuan untuk mengikuti prosedur yang benar untuk pelayanan transfer kedatangan dan keberangkatan di bandara dan tempat penginapan secara keseluruhan.
- Komunikasi yang efektif dalam memberikan informasi.

4.2 Tamu telah diatur untuk keberangkatan mereka dari hotel dengan tertib sehingga meminimalkan gangguan di Lobby.

Deretan Variabel

Yang dimaksud dengan pangkalan kendaraan meliputi antara lain tapi tidak boleh hanya dibatasi pada:

- Bandar Udara
- Terminal Bis
- Stasiun Kereta
- Pelabuhan laut

Keterampilan dan Pengetahuan Penunjang

- Fasilitas Terminal angkutan dan Prosedur-prosedurnya
- Prosedur Pengurusan Bagasi

Aspek-aspek Penilaian yang penting – dapat menemukan:

- Kemampuan untuk mengikuti prosedur yang benar untuk pelayanan transfer kedatangan dan keberangkatan di bandara dan tempat penginapan secara keseluruhan.
- Komunikasi yang efektif dalam memberikan informasi.

4.3 Daftar nama Tamu digunakan untuk mengecek secara tepat jumlah tamu yang akan berangkat.

Deretan Variabel

Yang dimaksud dengan pangkalan kendaraan meliputi antara lain tapi tidak boleh hanya dibatasi pada:

- Bandar Udara
- Terminal Bis
- Stasiun Kereta
- Pelabuhan laut

Keterampilan dan Pengetahuan Penunjang

- Fasilitas Terminal angkutan dan Prosedur-prosedurnya
- Prosedur Pengurusan Bagasi
- Penggunaan Microphone (untuk transfer dengan Bis)

Aspek-aspek Penilaian yang penting – dapat menemukan:

- Kemampuan untuk mengikuti prosedur yang benar untuk pelayanan transfer kedatangan dan keberangkatan di bandara dan tempat penginapan secara keseluruhan.

4.4 Bagasi telah di cek sebelum keberangkatan dengan menggunakan standar yang memungkinkan tak ada barang yang tertinggal.

Deretan Variabel

Yang dimaksud dengan pangkalan kendaraan meliputi antara lain tapi tidak boleh hanya dibatasi pada:

- Bandar Udara
- Terminal Bis
- Stasiun Kereta
- Pelabuhan laut

Keterampilan dan Pengetahuan Penunjang

- Prosedur Pengurusan Bagasi
- Fasilitas Terminal angkutan dan Prosedur-prosedurnya
- Penggunaan Microphone (untuk transfer dengan Bis)

Aspek-aspek Penilaian yang penting – dapat menemukan:

- Kemampuan untuk mengikuti prosedur yang benar untuk pelayanan transfer kedatangan dan keberangkatan di bandara dan tempat penginapan secara keseluruhan.
- Komunikasi yang efektif dalam memberikan informasi.

4.5 Tamu diberitahukan untuk mengecek milik hotel, kunci hotel barang yang tertinggal dalam kotak deposit, ticket dan passport.

Deretan Variabel

Penginapan meliputi antara lain, tapi tidak boleh dibatasi hanya pada:

- Hotel
- Wisma tamu
- Tempat peristirahatan (Resort)
- Rumah tinggal
- Bumi Perkemahan
- Losmen
- Rumah Pribadi

Keterampilan dan Pengetahuan Penunjang

- Prosedur Pengurusan Bagasi
- Fasilitas Terminal angkutan dan Prosedur-prosedurnya
- Penggunaan Microphone (untuk transfer dengan Bis)

Aspek-aspek Penilaian yang penting – dapat menemukan:

- Kemampuan untuk mengikuti prosedur yang benar untuk pelayanan transfer kedatangan dan keberangkatan di bandara dan tempat penginapan secara keseluruhan.
- Komunikasi yang efektif dalam memberikan informasi.

4.6 Jika dibutuhkan, tamu secara tepat diberitahukan tentang prosedur-prosedur yang menyangkut pajak keberangkatan, persyaratan bebas cukai (pajak), pass jalan dan prosedur umum yang berlaku di terminal keberangkatan.

Deretan Variabel

Yang dimaksud dengan pangkalan kendaraan meliputi antara lain tapi tidak boleh hanya dibatasi pada:

- Bandar Udara
- Terminal Bis
- Stasiun Kereta
- Pelabuhan laut

Keterampilan dan Pengetahuan Penunjang

- Fasilitas Terminal angkutan dan Prosedur-prosedurnya
- Prosedur Pengurusan Bagasi
- Penggunaan Microphone (untuk transfer dengan Bis)

Aspek-aspek Penilaian yang penting – dapat menemukan:

- Kemampuan untuk mengikuti prosedur yang benar untuk pelayanan transfer kedatangan dan keberangkatan di bandara dan tempat penginapan secara keseluruhan.

4.7 Umpan balik terhadap produk dan pelayanan dengan sopan diminta dari tamu dan secara tepat di sampaikan kepada perusahaan.

Deretan Variabel

Penginapan meliputi antara lain, tapi tidak boleh dibatasi hanya pada:

- Hotel
- Wisma tamu
- Tempat peristirahatan (Resort)
- Rumah tinggal
- Bumi Perkemahan
- Losmen
- Rumah Pribadi

Keterampilan dan Pengetahuan Penunjang

- Pemahaman mengenai dokumen perjalanan yang standar
- Prosedur Pengurusan Bagasi

Aspek-aspek Penilaian yang penting – dapat menemukan:

- Kemampuan untuk mengikuti prosedur yang benar untuk pelayanan transfer kedatangan dan keberangkatan di bandara dan tempat penginapan secara keseluruhan.
- Komunikasi yang efektif dalam memberikan informasi.

4.8 Prosedur yang baku digunakan untuk membantu check in di terminal keberangkatan.

Deretan Variabel

Yang dimaksud dengan pangkalan kendaraan meliputi antara lain tapi tidak boleh hanya dibatasi pada:

- Bandar Udara
- Terminal Bis
- Stasiun Kereta
- Pelabuhan laut

Keterampilan dan Pengetahuan Penunjang

- Fasilitas Terminal angkutan dan Prosedur-prosedurnya
- Prosedur Pengurusan Bagasi
- Komunikasi yang efektif dalam memberikan informasi.

Aspek-aspek Penilaian yang penting – dapat menemukan:

- Pengenalan pada seluruh jenis fasilitas terminal, transportasi, tempat penginapan karena merupakan faktor penting bagi pemandu dan tamu/tamu. Fokus daripada bidang-bidang ini sangat berpariasi, tergantung pada sektor industri dan tempat kerja.

B Bagaimana Mengajarkan Standar Kompetensi

Bagian ini memperlihatkan tugas/kegiatan, transparansi dan selebaran yang berhubungan dengan standar kompetensi

Keterampilan, pengetahuan serta sikap apa yang saya inginkan untuk dimiliki oleh peserta?	Bagaimana saya akan menyalurkan keterampilan, pengetahuan dan sikap tersebut kepada peserta?
<p>1.1 Informasi kedatangan dicek dan dicatat secara tepat dengan implementasi yang tepat untuk setiap tindakan yang dibutuhkan dalam rangka menangani perubahan jadwal</p> <p>Catatan: Lihat Rencana Isi untuk: Deretan Variabel yang memadai Keterampilan dan Pengetahuan pendukung yang memadai Aspek-aspek penilaian utama yang memadai.</p>	<p>Pelatih menjelaskan prosedur dan informasi kedatangan tamu. Pelatih menjelaskan pentingnya pengecekan informasi kedatangan danmenekankan pada ketepatan dalam membaca informasi secara teratur.</p> <p>OHT 1 HO 2</p> <p>Pelatih mengidentifikasi perlunya tindakan yang tepat dalam menghadapi perubahan jadwal. Pelatih membuat Tugas 1 bagi peserta untuk di laksanakan dan dikerjakan.</p> <p>Tugas 1</p> <p>Pelatih mengevaluasi kemampuan peserta dan memberikan umpan balik.</p>
<p>1.2 Kendaraan telah dikonfirmasikan dengan penyedia transport</p> <p>Catatan: Lihat Rencana Isi untuk: Deretan Variabel yang memadai Keterampilan dan Pengetahuan pendukung yang memadai Aspek-aspek penilaian utama yang memadai.</p>	<p>Pelatih Menjelaskan pentingnya pemberitahuan tentang waktudan tempat yang tepat kepada penyedia jasa transportasi.</p> <p>OHT 2 HO 3</p> <p>Pelatih menjelaskan pentingnya menyiapkan alamatdan nomer telpon dari pada penyedia jasa transportasi. Pelatih membuat tugas 2</p>

<p>Keterampilan, pengetahuan serta sikap apa yang saya inginkan untuk dimiliki oleh peserta?</p>	<p>Bagaimana saya akan menyalurkan keterampilan, pengetahuan dan sikap tersebut kepada peserta?</p>
	<p>Tugas 2</p>
<p>1.3 Teknik pengenalan telah dipraktikkan dengan benar sehingga membuat para tamu mudah untuk menemukan pemandu ditempat kedatangan/terminal.</p> <p>Catatan: Lihat Rencana Isi untuk :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Deretan Variabel yang memadai ▪ Keterampilan dan Pengetahuan pendukung yang memadai ▪ Aspek-aspek penilaian utama yang memadai. 	<p>Pelatih mengevaluasi tugas peserta dan memberikan umpan balik dan diskusi kelompok.</p> <p>Pelatih menjelaskan pentingnya teknik pengenalan untuk menemukan pemandu di terminal pengangkutan</p> <p>Pelatih menjelaskan akibat dari pada tidak digunakannya teknik pengenalan.</p> <p>OHT 3 HO 4</p> <p>Pelatih menyusun Tugas 3</p> <p>Tugas 3</p> <p>Pelatih mengevaluasi tugas-tugas peserta dan memberikan umpan balik dan diskusi kelompok.</p>
<p>1.4 Fasilitas-fasilitas terminal yang tersedia telah secara penuh dan benar dimanfaatkan disaat menemui tamu.</p> <p>Catatan: Lihat Rencana Isi untuk :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Deretan Variabel yang memadai ▪ Keterampilan dan Pengetahuan pendukung yang memadai ▪ Aspek-aspek penilaian utama yang memadai. 	<p>Pelatih menjelaskan fasilitas-fasilitas yang mungkin tersedia di terminal.</p> <p>OHT 4 HO 5</p> <p>Pelatih menjelaskan ada aturan-aturan khusus diterminal-terminal tertentu.</p> <p>Pelatih menjelaskan ketentuan dari peraturan-peraturan khusus tersebut dalam rangka memenuhi kebutuhan tamu.</p> <p>OHT 5 HO 6</p> <p>Pelatih menyusun tugas 4.</p>

Keterampilan, pengetahuan serta sikap apa yang saya inginkan untuk dimiliki oleh peserta?	Bagaimana saya akan menyalurkan keterampilan, pengetahuan dan sikap tersebut kepada peserta?
	<p style="text-align: center;">Tugas 4</p> <p>Pelatih mengevaluasi tugas-tugas peserta, memberikan umpan balik dan diskusi kelompok.</p>
1.5 Daftar nama penumpang telah ditulis secara tepat dan mampu menggambarkan kedatangan, ketidak-datangan dan keterangan lainnya.	<p>Pelatih menjelaskan pentingnya daftar nama penumpang untuk mencatat kedatangan, ketidak datangan dan keterangan-keterangan lainnya.</p> <p>Pelatih menjelaskan bagaimana informasi-informasi ini digunakan dalam pemanduan wisata.</p> <p style="text-align: center;">OHT 6 HO 7</p> <p>Pelatih menyusun tugas 5.</p> <p style="text-align: center;">Tugas 5</p> <p>Pelatih mengevaluasi tugas-tugas peserta, memberikan umpan balik dan diskusi kelompok.</p>
1.6 Pengaturan pengangkutan bagasi dari terminal telah diatur sebelum kedatangan tamu.	<p>Pelatih menjelaskan pentingnya pengaturan pegangkutan bagasi dari terminal sebelum kedatangan tamu.</p> <p>Pelatih menjelaskan prosedur persiapan pengangkutan bagasi yang efektif dari terminal.</p> <p style="text-align: center;">OHT 7 HO 8</p> <p>Pelatih bisa mengacu kepada OHT 2, HO 3.</p> <p>Pelatih menyusun Tugas 6.</p> <p style="text-align: center;">Tugas 6</p>

Keterampilan, pengetahuan serta sikap apa yang saya inginkan untuk dimiliki oleh peserta?	Bagaimana saya akan menyalurkan keterampilan, pengetahuan dan sikap tersebut kepada peserta?
	Pelatih mengevaluasi tugas-tugas peserta, memberikan umpan balik dan diskusi kelompok.
1.7 Prosedur pengecekan telah digunakan dan jumlah bagasi yang tepat telah diangkut. Catatan: Lihat Rencana Isi untuk: <ul style="list-style-type: none">▪ Deretan Variabel yang memadai▪ Keterampilan dan Pengetahuan pendukung yang memadai▪ Aspek-aspek penilaian utama yang memadai.	Pelatih menjelaskan prosedur pengurusan bagasi yang berlaku di terminal. Pelatih menjelaskan pentingnya penghitungan bagasi secara tepat. OHT 8 HO 9 Pelatih menyusun tugas 7. Tugas 7 Pelatih mengevaluasi tugas-tugas peserta, memberikan umpan balik dan diskusi kelompok.
1.8 Jika terjadi kehilangan bagasi prosedur standar telah diikuti dengan tepat dan benar. Catatan: Lihat Rencana Isi untuk: <ul style="list-style-type: none">▪ Deretan Variabel yang memadai▪ Keterampilan dan Pengetahuan pendukung yang memadai▪ Aspek-aspek penilaian utama yang memadai.	Pelatih menjelaskan langkah-langkah yang diambil jika terjadi kehilangan bagasi. OHT 9 HO 10 Pelatih menyusun tugas 8. Tugas 8 Pelatih mengevaluasi tugas-tugas peserta, memberikan umpan balik dan diskusi kelompok.
2.1 Tamu disambut dengan sopan, sehingga memberikan kesan positif terhadap pemandu, perusahaan, Indonesia secara umum dan daerah.	Pelatih mengidentifikasi dan menjelaskan pentingnya penyambutan tamu dengan cara yang benar sehingga menunjukkan kesan yang baik bagi Pemandu, perusahaan, Indonesia secara umum dan daerah. Pelatih menunjukkan rangkaian metode-metode penyambutan tamu yang efektif. Pelatih meyusun tugas 9.

<p>Keterampilan, pengetahuan serta sikap apa yang saya inginkan untuk dimiliki oleh peserta?</p>	<p>Bagaimana saya akan menyalurkan keterampilan, pengetahuan dan sikap tersebut kepada peserta?</p>
<p>Catatan: Lihat Rencana Isi untuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Deretan Variabel yang memadai ▪ Keterampilan dan Pengetahuan pendukung yang memadai ▪ Aspek-aspek penilaian utama yang 	<p>Tugas 9</p> <p>Pelatih mengevaluasi tugas-tugas peserta, memberikan umpan balik dan diskusi kelompok.</p>
<p>2.2.1 Tamu diberikan informasi yang cukup dan tepat serta pemberitahuan dalam hal-hal berikut ini secara tepat:</p> <p>Catatan: Lihat Rencana Isi untuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Deretan Variabel yang memadai ▪ Keterampilan dan Pengetahuan pendukung yang memadai ▪ Aspek-aspek penilaian utama yang memadai. 	<p>Pelatih menjelaskan pentingnya pemberitahuan dan petunjuk yang memadai mengenai tata cara penyambutan dan perkenalan yang sesuai dengan standar yang diterapkan oleh industri.</p> <p>Pelatih menjelaskan prosedur penyambutan dan perkenalan yang umum.</p> <p>Pelatih menjelaskan peggunaan microphone.</p> <p>OHT 10 HO 11</p> <p>Pelatih menyusun tugas 10.</p> <p>Tugas 10</p> <p>Pelatih mengevaluasi tugas-tugas peserta, memberikan umpan balik dan diskusi kelompok.</p>
<p>2.2.2 Urutan prosedur transfer</p>	<p>Pelatih menjelaskan prosedur pengangkutan/transfer.</p> <p>Pelatih menjelaskan pentingnya prosedur pengangkutan/transfer standar yang dipakai oleh industri.</p> <p>OHT 11 HO 12</p> <p>Pelatih menyusun tugas 11.</p> <p>Tugas 11</p>

Keterampilan, pengetahuan serta sikap apa yang saya inginkan untuk dimiliki oleh peserta?	Bagaimana saya akan menyalurkan keterampilan, pengetahuan dan sikap tersebut kepada peserta?
	Pelatih mengevaluasi kemampuan peserta, memberikan umpan balik dan diskusi kelompok.
2.2.3 Rincian pengaturan tur yang akan datang	<p>Pelatih menjelaskan pentingnya membicarakan mengenai tur yang akan datang dengan anggota rombongan wisatawan.</p> <p>OHT 12 HO 13</p> <p>Pelatih menyusun tugas 12.</p> <p>Tugas 12</p> <p>Pelatih mengevaluasi kemampuan peserta, memberikan umpan balik dan diskusi kelompok.</p>
2.2.4 Waktu setempat, jam kantor, perbedaan waktu.	<p>Pelatih menjelaskan mengenai waktu setempat, jam kantor, perbedaan waktu.</p> <p>OHT 13 HO 14</p> <p>Pelatih menyusun tugas 13.</p> <p>Tugas 13</p> <p>Pelatih mengevaluasi kemampuan peserta, memberikan umpan balik dan diskusi kelompok.</p>
2.2.4 Fasilitas penukaran dan nilai tukar uang	<p>Pelatih menjelaskan fasilitas penukaran dan nilai tukar uang.</p> <p>OHT 14 HO 15</p> <p>Pelatih menyusun tugas 14.</p> <p>Tugas 14</p>

Keterampilan, pengetahuan serta sikap apa yang saya inginkan untuk dimiliki oleh peserta?	Bagaimana saya akan menyalurkan keterampilan, pengetahuan dan sikap tersebut kepada peserta?
	Pelatih mengevaluasi kemampuan peserta, memberikan umpan balik dan diskusi kelompok.
2.2.5 Pemberian Tip	<p>Pelatih menjelaskan budaya setempat mengenai pemberian tip.</p> <p>OHT 15 HO 16</p> <p>Pelatih menjelaskan kapan dan dimana pemberian tip dapat dilakukan.</p> <p>Pelatih menyusun tugas 15.</p> <p>Tugas 15</p> <p>Pelatih mengevaluasi kemampuan peserta, memberikan umpan balik dan diskusi kelompok.</p>
2.2.6 Lokasi hotel dan kedekatannya dengan daerah sekitar.	<p>Pelatih menjelaskan pentingnya lokasi penginapan dan kedekatannya dengan daerah-daerah sekitar.</p> <p>OHT 16 HO 17</p> <p>Pelatih menyusun tugas 16.</p> <p>Tugas 16</p> <p>Pelatih mengevaluasi kemampuan peserta, memberikan umpan balik dan diskusi kelompok.</p>
2.2.7 Fasilitas Penginapan	<p>Pelatih menjelaskan fasilitas-fasilitas hotel.</p> <p>Pelatih menjelaskan pentingnya penjelasan mengenai fasilitas-fasilitas hotel.</p> <p>OHT 17 HO 18</p> <p>Pelatih menyusun tugas 17.</p>

<p>Keterampilan, pengetahuan serta sikap apa yang saya inginkan untuk dimiliki oleh peserta?</p>	<p>Bagaimana saya akan menyalurkan keterampilan, pengetahuan dan sikap tersebut kepada peserta?</p>
	<p>Tugas 17</p>
<p>2.2.8 Sekilas informasi tentang daerah tujuan wisata</p>	<p>Pelatih mengevaluasi kemampuan peserta dan memberikan umpan balik.</p> <p>Pelatih menjelaskan pentingnya pemberian informasi sekilas megenai tujuan wisata.</p> <p>OHT 18 HO 19</p> <p>Pelatih menyusun tugas 18.</p> <p>Tugas 18</p>
<p>3.1 Tamu dijelaskan tentang prosedur check in di hotel untuk meminimalisir kebingungan dan keterlambatan waktu pada saat kedatangan di tempat penginapan.</p> <p>Catatan: Lihat Rencana Isi untuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Deretan Variabel yang memadai ▪ Keterampilan dan Pengetahuan pendukung yang memadai ▪ Aspek-aspek penilaian utama yang memadai. 	<p>Pelatih mengevaluasi kemampuan peserta, memberikan umpan balik dan diskusi kelompok.</p> <p>Pelatih menjelaskan prosedur check in hotel ditempat tamu menginap.</p> <p>OHT 19 HO 20</p> <p>Pelatih menjelaskan bagaimana cara memperkecil kebingungan dan penundaan pada saat kedatangan ditempat peginapan.</p> <p>OHT 20 HO 21</p> <p>Pelatih menyusun tugas 19.</p> <p>Tugas 19</p> <p>Pelatih mengevaluasi kemampuan peserta dan memberikan umpan balik.</p>

<p>Keterampilan, pengetahuan serta sikap apa yang saya inginkan untuk dimiliki oleh peserta?</p>	<p>Bagaimana saya akan menyalurkan keterampilan, pengetahuan dan sikap tersebut kepada peserta?</p>
<p>3.2 Tamu ditawarkan bantuan secara sopan dan efisien untuk membantu check in di hotel.</p> <p>Catatan: Lihat Rencana Isi untuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Deretan Variabel yang memadai ▪ Keterampilan dan Pengetahuan pendukung yang memadai ▪ Aspek-aspek penilaian utama yang 	<p>Pelatih menjelaskan pentingnya memberikan bantuan yang efisien dan sopan selama check in.</p> <p>OHT 21 HO 22</p> <p>Pelatih menyusun tugas 20.</p> <p>Tugas 20</p> <p>Pelatih mengevaluasi kemampuan peserta dan memberikan umpan balik.</p>
<p>3.3 Pemandu membina hubungan dengan karyawan hotel selama check in untuk meminimalkan kesulitan komunikasi antara tamu dan karyawan hotel.</p> <p>Catatan: Lihat Rencana Isi untuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Deretan Variabel yang memadai ▪ Keterampilan dan Pengetahuan pendukung yang memadai ▪ Aspek-aspek penilaian utama yang 	<p>Pelatih menjelaskan pentingnya membina hubungan antara pemandu dan pegawai hotel selama prosedur check in.</p> <p>OHT 22 HO 23</p> <p>Pelatih menyusun tugas 21.</p> <p>Tugas 21</p> <p>Pelatih menyiapkan evaluasi, umpan balik dan melaksanakan diskusi kelompok.</p>
<p>4.1 Informasi -informasi keberangkatan di cek dengan pihak angkutan sebelum pelaksanaan transfer dan tindakan dilaksanakan sesuai dengan rencana alternatif apabila perubahan-perubahan telah dijadwal dan masalah-masalah lain terjadi.</p>	<p>Pelatih menjelaskan pentingnya rincian keberangkatan dengan pihak penerbangan sebelum pelaksanaan pengangkutan/transfer.</p> <p>OHT 23 HO 24</p> <p>Pelatih menjelaskan pentingnya mempunyai rencana cadangan jika terjadi perubahan jadwal atau masalah-masalah lain.</p>

<p>Keterampilan, pengetahuan serta sikap apa yang saya inginkan untuk dimiliki oleh peserta?</p>	<p>Bagaimana saya akan menyalurkan keterampilan, pengetahuan dan sikap tersebut kepada peserta?</p>
<p>Catatan: Lihat Rencana Isi Untuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Deretan Variabel yang memadai ▪ Keterampilan dan Pengetahuan pendukung yang memadai ▪ Aspek-aspek penilaian utama yang memadai. 	<p>OHT 24 HO 25</p> <p>Pelatih menyusun tugas 22.</p> <p>Tugas 22</p> <p>Pelatih mengevaluasi tugas-tugas peserta, memberikan umpan balik dan diskusi kelompok.</p>
<p>4.2 Tamu telah diatur untuk keberangkatan mereka dari hotel dengan tertib sehingga meminimalkan gangguan di Lobby.</p> <p>Catatan: Lihat Rencana Isi untuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Deretan Variabel yang memadai ▪ Keterampilan dan Pengetahuan pendukung yang memadai ▪ Aspek-aspek penilaian utama yang memadai. 	<p>Pelatih menjelaskan prosedur keberangkatan satu hari sebelum keberangkatan untuk mengurangi kemungkinan gangguan yang terjadi di hotel.</p> <p>OHT 25 HO 26</p> <p>Pelatih menyusun tugas 23.</p> <p>Tugas 23</p> <p>Pelatih mengevaluasi kemampuan peserta, memberikan umpan balik dan diskusi kelompok.</p>
<p>4.3 Daftar nama Tamu digunakan untuk mengecek secara tepat jumlah tamu yang akan berangkat.</p> <p>Catatan: Lihat Rencana Isi untuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Deretan Variabel yang memadai ▪ Keterampilan dan Pengetahuan pendukung yang memadai ▪ Aspek-aspek penilaian utama yang 	<p>Pelatih menjelaskan pentingnya daftar nama penumpang.</p> <p>Pelatih menjelaskan kegunaan daftar nama penumpang untuk mengecek penumpang-penumpang yang akan berangkat.</p> <p>OHT 26 HO 27</p> <p>Pelatih menyusun tugas 24.</p>

<p>Keterampilan, pengetahuan serta sikap apa yang saya inginkan untuk dimiliki oleh peserta?</p>	<p>Bagaimana saya akan menyalurkan keterampilan, pengetahuan dan sikap tersebut kepada peserta?</p>
	<p>Tugas 24</p>
<p>4.4 Bagasi telah di cek sebelum keberangkatan dengan menggunakan standar yang memungkinkan tak ada barang yang tertinggal.</p> <p>Catatan: Lihat Rencana Isi untuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Deretan Variabel yang memadai ▪ Keterampilan dan Pengetahuan pendukung yang memadai ▪ Aspek-aspek penilaian utama yang memadai 	<p>Pelatih mengevaluasi kemampuan peserta, memberikan umpan balik dan diskusi kelompok.</p> <p>Pelatih menjelaskan pentingnya pengecekan bagasi sebelum keberangkatan.</p> <p>OHT 27 HO 28</p> <p>Pelatih menyusun tugas 25.</p> <p>Tugas 25</p>
<p>4.5 Tamu diberitahukan untuk mengecek milik hotel, kunci hotel barang yang tertinggal dalam kotak deposit, ticket dan passport.</p> <p>Catatan: Lihat Rencana Isi untuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Deretan Variabel yang memadai ▪ Keterampilan dan Pengetahuan pendukung yang memadai ▪ Aspek-aspek penilaian utama yang memadai 	<p>Pelatih menjelaskan bagaimana cara memberitahukan kepada tamu untuk mengecek barang-barang bawaan mereka selama memberikan bantuan keberangkatan.</p> <p>Pelatih menjelaskan mengapa prosedur pengecekan ini dianggap penting.</p> <p>OHT 28 HO 29</p> <p>Pelatih menyusun tugas peserta 26.</p> <p>Tugas 26</p> <p>Pelatih mengevaluasi kemampuan peserta, memberikan umpan balik dan diskusi kelompok.</p>

<p>Keterampilan, pengetahuan serta sikap apa yang saya inginkan untuk dimiliki oleh peserta?</p>	<p>Bagaimana saya akan menyalurkan keterampilan, pengetahuan dan sikap tersebut kepada peserta?</p>
<p>4.6 Jika dibutuhkan, tamu secara tepat diberitahukan tentang prosedur-prosedur yang menyangkut pajak keberangkatan, persyaratan bebas cukai (pajak), pass jalan dan prosedur umum yang berlaku di terminal keberangkatan.</p> <p>Catatan: Lihat Rencana Isi untuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Deretan Variabel yang memadai ▪ Keterampilan dan Pengetahuan pendukung yang memadai ▪ Aspek-aspek penilaian utama yang 	<p>Pelatih menjelaskan pentingnya prosedur keberangkatan yang benar sesuai dengan standar industri.</p> <p>OHT 29 HO 30</p> <p>Pelatih menyusun tugas peserta 27.</p> <p>Tugas 27</p> <p>Pelatih mengevaluasi kemampuan peserta, memberikan umpan balik dan diskusi kelompok.</p>
<p>4.7 Umpan balik terhadap produk dan pelayanan dengan sopan diminta dari tamu dan secara tepat di sampaikan kepada perusahaan.</p> <p>Catatan: Lihat Rencana Isi untuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Deretan Variabel yang memadai ▪ Keterampilan dan Pengetahuan pendukung yang memadai <p>Aspek-aspek penilaian utama yang memadai.</p>	<p>Pelatih menjelaskan mengapa umpan balik terhadap produk dan pelayanan harus didapatkan dari tamu.</p> <p>OHT 30 HO 31</p> <p>Pelatih menyusun tugas 28.</p> <p>Tugas 28</p> <p>Pelatih mengevaluasi kemampuan peserta, memberikan umpan balik dan diskusi kelompok.</p>
<p>4.8 Prosedur yang baku digunakan untuk membantu check in di terminal keberangkatan.</p>	<p>Pelatih menjelaskan prosedur baku check in di terminal angkutan.</p> <p>Pelatih menjelaskan bagaimana prosedur-prosedur ini secara urut membantu proses check in yang efisien.</p> <p>Mengacu kepada:</p> <p>OHT 1,31 HO 2,32</p>

Keterampilan, pengetahuan serta sikap apa yang saya inginkan untuk dimiliki oleh peserta?	Bagaimana saya akan menyalurkan keterampilan, pengetahuan dan sikap tersebut kepada peserta?
<p>Catatan: Lihat Rencana Isi untuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Deretan Variabel yang memadai ▪ Keterampilan dan Pengetahuan pendukung yang memadai ▪ Aspek-aspek penilaian utama yang 	<p>Pelatih menyusun tugas 29.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> Tugas 29 </div> <p>Pelatih mengevaluasi kemampuan peserta, memberikan umpan balik dan diskusi kelompok.</p>

C Materi Penunjang Bagi Guru

(Transparansi dan lembaran untuk siswa)

[HO 1]

Lembar Ujian Peserta

(Keterampilan dan pengetahuan pendukung)

Memberikan Bantuan pada Kedatangan dan Keberangkatan

Nama Peserta:.....

Kelompok:.....

1. Mengetahui Fasilitas-fasilitas terminal setempat.
2. Menerapkan prosedur-prosedur yang tepat untuk melaksanakan pengangkutan tamu pada saat kedatangan dan keberangkatan.
3. Menyiapkan informasi kedatangan yang lengkap kepada tamu dengan cara yang sopan dan terampil.
4. Membantu prosedur check in di tempat penginapan/hotel.

Prosedur Transfer Kedatangan

Informasi kedatangan dan prosedur kedatangan bagi pelanggan berhubungan dengan:

Mengetahui jenis transport/kendaraan untuk terminal yang ada di daerah setempat.

Ini meliputi antara lain:

- Bandar Udara Domestik
- Bandar udara internasional
- Terminal bis
- Stasiun kereta api
- Pelabuhan laut.

Membaca informasi pada papan informasi kedatangan/keberangkatan seperti:

- Nomer Penerbangan
- Perkiraan waktu kedatangan
- Perkiraan waktu keberangkatan
- Nomer gerbang/gate

Mengambil tindakan yang diperlukan sehubungan dengan adanya perubahan jadwal:

- Memberitahukan kepada kantor/perusahaan
- Memberitahukan kepada hotel/tempat penginapan
- Memberitahukan kepada staff/lain seperti sopir bis.

Prosedur Transfer Kedatangan

Jenis-jenis penyedia jasa pengangkutan antara lain:

- Perusahaan-perusahaan bis
- Perusahaan-perusahaan Limosin
- Perusahaan-perusahaan taksi

Mencatat hal-hal penting seperti :

- Alamat penyedia jasa pengangkutan /nomer telponnya.
- Jenis-jenis transportasi yang ada/disediakan
- Nomer kedaraan
- Nama Supir

Catatan: kita perlu menghubungi dan memastikan mengenai waktu dan tempat yang tepat dengan perusahaan transportasi sebelum kedatangan tamu/pelanggan.

Prosedur Transfer Kedatangan

Tehnik pengenalan meliputi:

- Papan nama
- Bed
- Seragam
- Payung/bendera
- Tanda Pengenal

Jika teknik pengenalan ini tidak digunakan ada kemungkinan hal-hal berikut ini bisa terjadi:

- Keluhan/komplain dari pelanggan
- Kehilangan tamu di tempat penjemputan (ini bisa terjadi karena disebabkan oleh banyak hal)
- Kebingungan dan kehilangan waktu yang sangat berharga

Prosedur Transfer Kedatangan

Seorang pemandu wisata harus mengetahui fasilitas-fasilitas yang ada di terminal.

Antara lain seperti:

- Pusat Informasi
- Ruang tunggu
- Tempat-tempat check in
- Ruang bayi
- Musholla
- Kamar kecil/toilet
- Tempat penukaran uang
- Bank dan restaurant
- Gerbang masuk dan keluar
- Penerbangan, hotel, tempat penyewaan mobil.
- Tempat pemesanan Taxi
- Tempat pertemuan dengan tamu grup.

Prosedur Transfer Kedatangan

Seorang pemandu wisata harus mengerti tata cara penyambutan dan aturan yang berlaku di terminal.

Contoh:

- Bisakah pelanggan ditemui ditempat pengurusan bagasi?
- Apakah ada tempat khusus yang disiapkan untuk penyambutan tamu?
- Bisakah pelanggan diambilkan/dibawakan barang-barangnya sebelum mereka menyelesaikan urusan mereka di pabean?

Prosedur Transfer Kedatangan

Daftar nama penumpang yang tepat dan rinci sangat diperlukan sehingga keterangan-keterangan mengenai hal-hal di bawah ini bisa tercatat/diketahui antara lain:

- **Kedatangan**
- **Ketidak datangan**
- **Keterangan atau penjelasan-penjelasan lainnya**

Hal-hal yang lainnya tercantum dalam daftar nama penumpang ialah:

- **Jumlah dan nama penumpang yang akan datang**
- **Informasi mengenai kedatangan termasuk waktu kedatangan, pesawat, nomer kendaraan/bis atau nomer Kereta Api**
- **Tempat kedatangan, stasiun atau terminal.**
- **Tempat pertemuan**
- **Konfirmasi mengenai cara pengangkutan dan waktu dengan penyedia jasa transportasi**
- **Tempat pemberangkatan dan kendaraan yang telah disiapkan**
- **Daftar pengecekan bagasi**
- **Daftar pengangkutan barang.**

Prosedur Transfer Kedatangan

Pengangkutan bagasi dari terminal biasanya dilakukan sebelum kedatangan tamu.

Hal ini mencakup:

- Memastikan kembali waktu dan tempat penjemputan
- Pengemudi/sopir datang satu jam sebelum kedatangan di terminal.
- Memberitahukan sopir mengenai lokasi penjemputan
- Menyiapkan uang parkir dan tol bagi sopir/pengemudi

Pengambilan bagasi tepat pada waktunya penting karena:

- Tamu menjadi tidak khawatir dan dapat melihat bahwa segala sesuatunya telah diurus dengan baik.
- Menunjukkan profesionalitas dalam berbisnis
- Menghemat waktu.

Prosedur Pengurusan Bagasi:

- Siapkan daftar bagasi untuk mengecek jumlah bagasi yang diangkut.
- Kumpulkan bagasi dan hitung, sesuaikan dengan daftar penumpang yang ada.
- Atur pengangkutan bagasi
- Pastikan bagasi yang diangkut adalah bagasi yang tepat.

Perhitungan jumlah bagasi secara cermat sangat diperlukan untuk menghindari terjadinya kehilangan bagasi.

Prosedur Transfer Kedatangan

Langkah-langkah yang diambil jika terjadi kehilangan bagasi antara lain:

- Laporkan ke bagian “Lost and Found” (kehilangan)
- Ambil tanda terimanya
- Laporkan kehilangan tersebut ke kantor atau Biro Perjalanan (travel)
- Hubungi/telpon terus untuk mengetahui perkembangan pencarian dan laporkan hasilnya kepada yang bersangkutan.
- Jika bagasi tidak ditemukan, laporkan kehilangan tersebut kepada penyedia jasa yang bersangkutan.

Prosedur Transfer Kedatangan

Prosedur penyambutan dan perkenalan secara umum terdiri dari:

- **Sambutan Umum:**

- Salam: selamat pagi, siang atau malam
- Dialamatkan: tergantung pada jenis tamu
 - Tuan-tuan dan nyonya-nyonya
 - Hadirin sekalian
 - Yang mulia atau yang dipertuan agung
- Atas nama: (nama biro perjalanan atau perusahaan)
- Saya ingin mengucapkan selamat datang kepada anda sekalian di... (tempat)

- **Perkenalan:**

- Nama saya..... dan nama sopir anda adalah.... (jangan lupa tersenyu, penuh keyakinan, kontak mata dengan tamu)

- **Sampaikan beberapa pemberitahuan mengenai:**

- Rencana/acara saat itu
- Masalah keselamatan dan keamanan
- Adat dan budaya setempat (lokal)

- **Bericara seharusnya:**

- **Sambutan**
- **Ramah**
- **Berwawasan**

- **Mempertimbangkan latar belakang budaya tamu.**
-

Menyebarkan Informasi Kedatangan

Informasi kepada tamu menyangkut pengaturan/transfer pengangkutan meliputi:

- **Lokasi kendaraan**
- **Prosedur penawaran barang**
- **Pengaturan diwaktu kedatangan ditempat penginapan**
- **Lokasi terminal dari tempat tinggal/penginapan tamu**
- **Menyiapkan informasi-informasi penting (dilakukan oleh pemandu) seperti: nama hotel, lokasinya, beberapa fasilitas dan kemudahan yang tersedia seperti kotak penyimpanan barang berharga, jaringan internet.**

Menyampaikan Informasi Kedatangan

- **Pelanggan/tamu harus diberitahukan mengenai pengaturan tur yang akan datang, baik yang termasuk dalam program mereka atau yang ditawarkan sebagai tur pilihan (optional) atau tambahan di luar program.**
- **Rinciannya bisa mencakup:**
 - Jenis tur, seperti tur keliling kota
 - Waktu/hari keberangkatan
 - Tempat keberangkatan
 - Lama tur
 - Keterangan mengenai pakaian dan sepatu yang harus dipakai
 - Apakah ada tambahan biaya atau tidak.

Menyampaikan Informasi Kedatangan

Tamu harus diberitahukan mengenai:

Waktu setempat

- Tamu harus menyetel/menyesuaikan jam mereka di waktu kedatangan
- Pemberitahuan mengenai perbedaan waktu saat kedatangan sangat penting:

Contoh:

- Waktu Singapore lebih awal 1 jam dari Jakarta
- Waktu Bali lebih awal 1 jam dari Jakarta
- Waktu Irian/Papua lebih awal 2 jam dari Jakarta

Jam Kantor: (bisa bervariasi, tapi pada umumnya)

- Senin sampai Kamis : 08.00-17.00 (lunch: 12.00-13.00)
- Jum'at: 08.00-17.00 (waktu shalat Jum'at ke asjid 11.30-13.00)

Pembagian Waktu:

Di Indonesia ada 3 pembagian waktu menurut wilayah:

- Waktu Indonesia Barat (GMT+7jam)
- Waktu Indonesia Tengah (GMT+8jam)
- Waktu Indonesia Timur (GMT+9jam)

Menyampaikan Informasi kedatangan

Tamu harus diberitahu mengenai nilai tukar dan hal-hal yang berhubungan dengan mata uang.

Contoh:

Mata uang Indonesia adalah Rupiah (IDR/Rp)

Nilai tukar rupiah sementara ini adalah: untuk US\$1.00 = Rp.....

Kondisi uang kertas yang akan ditukar adalah:

- Bersih (No stains or writing)
- Halus (Not too creased)
- Tidak robek.
- Bersih (tidak ada noda atau tulisan-tulisan)
- Halus (tidak terlalu kasar)
- Tidak sobek

Nilai tukar bisa berubah-ubah disebabkan oleh masalah-masalah seperti: Pertumbuhan atau kelesuan ekonomi

- Perkembangan politik seperti pergantian pimpinan
- Masalah keamanan.

Mata uang-mata uang utama yang diterima antara lain:

- Dolar Amerika
- Dolar Singapura
- Dolar Australia
- Dolar Kanada
- Gulden Belanda
- Franch Belgia
- Mark Jerman
- Pound sterling Inggris
- Ringgit Malaysia

Mata Uang Asing dapat ditukar di:

- Bank: Bank Negara/Swasta/asing
- Tempat penukaran uang: tersebar diseluruh kota
- Hotel-hotel, tempat-tempat peristirahatan.

Secara umum dapat dikatakan bahwa tempat penukaran uang menawarkan nilai tukar yang paling tinggi.

Mengirim Informasi Kedatangan

Pemberian Tip di Indonesia sudah dianggap lazim

- Walaupun tidak merupakan suatu keharusan, namun tergantung dari jenis dan kualitas pelayanan yang diberikan.
- Di beberapa restoran biaya pelayanan telah dimasukkan ke dalam tagihan (biasanya 10%-21%)
- Seorang pemandu harus memberitahukan kepada tamu sewaktu-waktu, jika pemberian tip dianggap perlu seperti di:
 - Bandar Udara, Stasiun Kereta api, Pelabuhan
 - Hotel
 - Rumah Makan
 - Sopir dll.

Makna Pemberian tip:

- Sebagai ungkapan rasa puas tamu
- Sebagai penghargaan tamu atas pelayanan yang dia terima.

Mengirim Informasi Kedatangan

Pemberitahuan mengenai letak hotel dan kedekatannya dengan daerah-daerah sekitar sangat diperlukan agar tamu merasa cepat terbiasa dengan lingkungan baru.

Contoh:

- Letak hotel dari kota
 - Pusat kota
 - Timur kota
 - Barat kota
 - Selatan kota
 - Utara kota
- Fasilitas angkutan lokal yang tersedia : Bis, Taksi, Kereta api
- Dimana kantor pos
- Bank atau tempat penukaran uang
- Pusat perbelanjaan

Mengirim Informasi Kedatangan

Sewaktu melaksanakan check in untuk tamu grup di Hotel/penginapan pemandu wisata perlu memberitahukan mengenai segala fasilitas yang ada di hotel tersebut.

Fasilitas-fasilitas yang dimaksud antara lain:

- **Tempat penerimaan tamu, antara lain
kotak penyimpanan barang berharga**
- **Tempat pembayaran/kasir**
- **Pelayanan tamu (concierge)**
- **Pusat kegiatan bisnis**
- **Coffe shop**
- **Restoran**
- **Laundry**
- **Bantuan operator untuk telpon lokal,
interlokal dan internasional**
- **Pemanggilan kendaraan/mobil**
- **Video/TV**
- **Tempat parkir**
- **Kamar kecil/toilet**
- **Fasilitas olahraga : pusat kebugaran,
kolam renang, tempat pijat.**
- **Bar**

Mengirim Informasi Kedatangan

Informasi mengenai daerah tujuan wisata yang disiapkan oleh seorang pemandu mencakup hal-hal sebagai berikut:

- Jadwal perjalanan
- Lama tur berlangsung
- Jenis kendaraan yang digunakan
- Standar dan jenis hotel serta fasilitas-fasilitasnya.
- Jenis makanan yang disiapkan
- Atraksi wisata yang akan dikunjungi
- Tur pilihan yang ditawarkan
- Perlengkapan-perlengkapan khusus yang diperlukan seperti sepatu atau pakaian yang harus dipakai

Perlengkapan-perlengkapan yang disediakan ini harus standar dan cukup bagi setiap tamu sehingga mereka merasa nyaman dengan pengaturan tersebut.

Prosedur Check in di Hotel pada saat Kedatangan

Meliputi antara lain:

- Tamu diterima oleh manager yang bertugas untuk menyambut tamu saat tiba di hotel.
- Tamu biasanya disuguhkan minuman selamat datang
- Tamu diberitahukan mengenai fasilitas-fasilitas hotel dan lokasinya, seperti: coffee shop, pusat bisnis dan kamar kecil/toilet.
- Pengisian formulir registrasi yang mencakup nama, alamat, nomer pasport dll.
- Mengcopy kartu kredit untuk menjaga kemungkinan adanya biaya tambahan.
- Menyerahkan barang-barang bawaan masing-masing tamu
- Menunjukkan letak kamar dan memberikan kunci.

Prosedur Check in pada saat Kedatangan di Tempat Penginapan

Guna memperkecil kemungkinan adanya kebingungan dan penundaan disaat kedatangan tamu di hotel, mintalah tamu untuk mempersiapkan:

- Passpor mereka
- Kartu kredit
- Pen

Kekacauan bisa terjadi apabila:

- Adanya kesenjangan komunikasi yang disebabkan oleh masalah bahasa antara tamu dan karyawan hotel.
- Tamu gugup/bungung dikarenakan oleh lingkungan yang sama sekali baru
- Tamu tidak diberitahu dengan baik (jelas) misalnya, tidak diberitahu dimana dia harus mengambil kunci.
- Tamu sungkan untuk meminta bantuan
- Informasi yang diberikan oleh pemandu berlawanan dengan informasi yang diberikan oleh staf hotel

Prosedur Check in pada saat Kedatangan di Tempat Penginapan

Bantuan yang diberikan dengan sopan dan efisien pada saat proses check in berlangsung sangat besar artinya karena:

- Mungkin tamu merasa malu, grogi dan capek
- Tamu berada pada lingkungan yang sangat baru bagi mereka
- Mungkin tamu anda wisatawan yang belum sama sekali punya pengalaman bepergian
- Mungkin juga tamu anda tidak begitu yakin dengan apa yang harus dilakukannya
- **Bantuan yang sopan dan efisien bisa dilakukan dengan cara:**
 - Menawarkan bantuan dengan ramah
 - Memberikan perhatian penuh pada tamu
 - Mendengarkan pertanyaan-pertanyaan dan kebutuhan-kebutuhan mereka
 - Menjawab dengan sopan setiap pertanyaan mereka
 - Memberikan informasi-informasi yang diperlukan dengan bijak, penuh percaya diri dan profesional

Prosedur Check in pada saat Kedatangan di tempat penginapan

Perlunya hubungan yang baik antara pemandu dan karyawan hotel dikareakan oleh:

- Dapat menjamin prosedur check in yang efisien
- Dapat membantu memperkecil masalah kesulitan atau kesenjangan komunikasi, terutama bagi tamu yang tidak bisa berbicara dengan bahasa setempat
- Dapat membantu memenuhi segala macam permintaan dan kebutuan khusus tamu sehingga bisa menginformasikannya kepada karyawan hotel misalnya:
 - Permintaan makanan khusus bagi para vegetarian
 - Kebutuhan diet khusus
 - Permintaan kamar khusus misalnya; kamar bebas rokok
 - Fasilitas-fasilitas untuk orang cacat

Prosedur transfer untuk keberangkatan

Hal-hal yang penting mengenai keberangkatan yang harus di cek dengan pihak penerbangan sebelum keberangkatan meliputi:

- **Informasi mengenai keberangkatan termasuk waktu keberangkatan, nomer penerbangan/ kereta api dan bis, waktu pelaporannya (check in)**
- **Tempat keberangkatan, terminal dan fasilitas-fasilitasnya**
- **Konfirmasi mengenai cara dan waktu pengangkutan dengan penyedia jasa angkutan**
- **Tempat penjemputan penumpang untuk keberangkatan**
- **Jumlah bagasi/barang yang akan diangkut**
- **Bagaimana cara mengecek daftar jumlah barang/bagasi**
- **Prosedur pemuatan dan pengangkutan barang**

Prosedur Transfer untuk Keberangkatan

Diperlukan adanya rencana cadangan yang bisa digunakan jika terjadi perubahan jadwal atau masalah lain

Ini antara lain termasuk:

- Pemberitahuan kepada kantor
- Pemberitahuan kepada tamu
- Pemberitahuan kepada penyedia jasa anngkutan
- Menyiapkan penginapan (jika dibutuhkan)
- Pemberiahuan kepada pihak-pihak lain yang terkait seperti penyedia jasa lain yang bisa terpengaruh akibat perubahan ini

Prosedur Transfer untuk Keberangkatan

Prosedur keberangkatan mencakup penyelesaian masalah-masalah yang menyangkut:

- Waktu pelaporan (check in), waktu keberangkatan, nomer penerbangan, dan terminal keberangkatan
- Pemuatan barang (pengecekan jumlah)
- Waktu dan cara pengangkutan
- Tempat penjemputan tamu yang akan berangkat
- Dokumen-dokumen keberangkatan tamu yang resmi meliputi:
 - **Pass jalan**
 - **Pajak bandara**
 - **Passpor**
 - **Tiket**
 - **Visa**

Pada hari keberangkatan, prosedur akhir meliputi:

- **Pembayaran pengeluaran pribadi**
- **Pengecekan barang yang tertinggal di kotak penyimpanan**
- **Pengecekan barang yang tertinggal di kamar**

Prosedur Transfer untuk Keberangkatan

Rincian daftar nama penumpang berisi:

- Nama, alamat, nomer passpor
- Kewarganegaraan
- Visa (jika diperlukan)
- Tujuan
- Informasi mengenai tiket misalnya nomer tiket.
- Jumlah bagasi
- Nomer kamar.

Prosedur Transfer untuk Keberangkatan

Pengecekan barang sebelum keberangkatan sangat penting agar tidak ada barang-barang yang tertinggal nantinya.

Langkah-langkah yang harus diambil adalah:

- Mempersiapkan daftar barang
- Mengecek jumlah barang sesuai yang tertera pada daftar jumlah barang
- Mintalah tamu untuk mengecek barang mereka
- Periksa kembali bersama bell captain jumlah barang tersebut
- Awasi proses pemuatan barang pada saat pengangkutan menuju ke terminal.

Prosedur Transfer untuk Keberangkatan

Pengecekan terakhir perlu dilakukan sesaat sebelum meninggalkan hotel

Contoh:

- Memindahkan semua barang dari kotak-kotak penyimpanan barang
- Tamu sudah memiliki tiket dan paspor mereka
- Tamu telah memiliki pass jalan yang lengkap
- Tamu telah memiliki surat keterangan sehat dari dokter (jika dibutuhkan)
- Semua tagihan untuk pengeluaran pribadi sudah dibayar
- Semua kunci-kunci kamar telah dikembalikan
- Semua tamu mempunyai cukup uang untuk membayar pajak keberangkatan
- Melakukan pengecekan akhir di atas kendaraan sebelum keberangkatan untuk memastikan semua hal-hal di atas telah terpenuhi.

Prosedur Transfer untuk Keberangkatan

Prosedur keberangkatan meliputi antara lain:

- **Mengecek keabsahan passpor :** contoh apakah berlaku untuk sekurang-kurangnya 6 bulan dari saat kedatangan
- **Memberikan informasi mengenai batas pembelian barang bebas cukai (duty free):** seperti berapa nilai pembelian yang diperbolehkan untuk masing-masing orang.
- **Memberikan dan menjelaskan mengenai pass jalan bagi tamu:** contoh data apa yang diperlukan
- **Memberikan informasi mengenai pajak bandara:**
 - Domestik Rp. 11.000
 - Internasional Rp. 50.000
- **Memberikan informasi mengenai persyaratan-persyaratan visa**
- **Membantu pengurusan surat keterangan sehat dari dokter (jika dibutuhkan)**
- **Menyarankan kepada tamu mengenai barang-barang berharga:** misalnya lebih baik dibawa sendiri daripada ditaruh di bagasi pesawat

Prosedur Transfer untuk Keberangkatan

Umpulan berhubungan dengan:

- Kualitas pelayanan yang diberikan
- Kemampuan pemandu wisata
- Objek wisata yang dikunjungi
- Penginapan/hotel
- Sikap pengemudi/sopir
- Fasilitas-fasilitas kendaraan dan pelayanannya
- Keluhan-keluhan dan saran-saran

Ini bisa diperoleh melalui tanggapan yang dibuat, survei yang dibagikan atau catatan dan surat dari tamu.

Masalah-masalah di atas harus disampaikan secara tepat kepada perusahaan sehingga:

- Perusahaan bisa menggunakan informasi tersebut untuk meningkatkan pelayanan dan produk mereka
- Perusahaan bisa menggunakan data-data tersebut sebagai bagian dari program uji kualitas mereka.

Prosedur Transfer untuk Keberangkatan

Langkah-langkah untuk memastikan pelaporan/check in di terminal yang efisien dan teratur meliputi:

- Mengenali pesawat, waktu keberangkatan dan jumlah rombongan
- Mengantar tamu ke terminal keberangkata dan tempat check in
- Memastikan bahwa tamu telah membawa barang mereka masing-masing
- Membantu pada saat pengecekan keamanan
- Memastikan bahwa dokumen-dokumen perjalanan telah lengkap
- Mengatur tamu untuk berkumpul disuatu tempat
- Mengecek barang jinjingan tamu agar tidak lebih dari batas yang diijinkan
- Mengumpulkan semua passpor, tiket dan pajak keberangkatan (jika diijinkan) untuk membantu check in tamu.

Catatan: tugas-tugas berikut ini bisa dilakukan dengan menggunakan simulasi lingkungan kerja atau tempat kerja.

Tugas 1

Informasi kedatangan dicek dan dicatat secara tepat dengan implementasi yang tepat untuk setiap tindakan yang dibutuhkan dalam rangka menangani perubahan jadwal

Anda bekerja sebagai pemandu wisata di suatu Biro Perjalanan

Pengawas anda meminta anda untuk menemui beberapa orang tamu yang datang dengan penerbangan Garuda Nomor GA 671 dari Manado pada hari minggu pagi

Jelaskan langkah-langkah yang akan anda ambil untuk memastikan anda akan bertemu dengan orang tersebut ketika pesawat ini tiba.

Tulislah temuan-temuan anda dalam format laporan dan presentasikan pada pelatih anda agar anda dapat memperoleh tanggapan dan umpan balik.

Tugas 2

Kendaraan telah dikonfirmasikan dengan penyedia jasa angkutan mengenai waktu dan tempat

Anda bekerja di salah satu agen kecil biro perjalanan

Manager anda meminta anda untuk menemui orang dari kapal pesiar "Bali Hai"

Waktu dan tempat kedatangan yang tepat telah di konfirmasikan dengan penyedia jasa angkutan.

Tapi sampai waktu kedatangan tamu anda bis anda belum belum datang.

Langkah-langkah apa yang akan anda ambil untuk memecahkan masalah ini?

Tulislah solusi anda dalam format laporan dan diserahkan kepada pelatih anda untuk mendapatkan umpan balik.

Tugas 3

Teknik pengenalan telah dipraktikkan dengan benar sehingga membuat para tamu mudah untuk menemukan pemandu ditempat kedatangan/terminal.

Anda adalah seorang pemandu wisata.

Tugas anda adalah menjemput orang dari Stasiun Kereta Api Gambir pada hari dan jam sibuk di siang hari antara jam 15.00 – 16.00.

Jelaskan bagaimana anda bisa menjemput tamu anda dengan tepat.

Tulislah langkah-langkah yang akan anda ambil ke dalam format laporan.

Presentasikan laporan anda kepada pelatih anda untuk mendapatkan umpan balik.

Tugas 4

Fasilitas-fasilitas terminal yang tersedia telah secara penuh dan benar dimanfaatkan disaat menemui tamu.

Anda bekerja pada sebuah agen biro perjalanan kecil

Manager anda meminta anda untuk melakukan penelitian mengenai fasilitas-fasilitas yang tersedia di stasiun kereta api “Pasar Turi”, seperti keberadaan:

- Ruangan VIP
- Ruangan bayi
- Kamar kecil/toilet
- Musholla, dll

Tulislah laporan penelitian anda pada format laporan anda

Presentasikan kepada pelatih anda untuk mendapatkan tanggapan dan umpan balik.

Tugas 5

Daftar nama penumpang telah ditulis secara tepat dan mampu menggambarkan kedatangan, ketidak-datangan dan keterangan lainnya.

Anda bekerja sebagai pemandu wisata pada sebuah agen biro perjalanan kecil

Anda harus menjemput tamu di bandara yang datang dengan pesawat garuda nomer penerbangan GA 661.

Siapkan satu daftar isian yang rinci mengenai tamu anda sehingga anda bisa mengenali dan bertemu dengan tamu anda.

Tulislah jawaban anda dalam format laporan

Presentasikan kepada pelatih anda dan mintalah umpan balik.

Tugas 6

Pengaturan pengangkutan bagasi dari terminal telah diatur sebelum kedatangan tamu.

Pesawat yang anda tunggu telah tiba

Anda berada di terminal

Tamu telah tiba tapi mobil pengangkut barang belum datang dikarenakan oleh adanya kerusakan mesin.

Identifikasi dan jelaskan langkah-langkah yang akan kamu ambil untuk memecahkan masalah ini dalam laporan anda.

Prsentasikan laporan anda kepada pelatih untuk didiskusikan di dalam kelompok dan mintalah umpan balik dari pelatih.

Tugas 7

Prosedur pengecekan telah digunakan dan jumlah bagasi yang tepat telah diangkut.

Simulasi

Anda telah menemui rombongan anda berikutnya di terminal

Anda baru mau memasukkan/melaporkan barang-barang

Sesuaikan jumlah barang-barang yang ada dengan tamu yang ada dalam daftar penumpang anda sebelum anda mengangkut barang-barang tersebut.

Pastikan bahwa anda telah melaksanakan prosedur ini sesuai dengan standar industri.

Tugas 8

Jika terjadi kehilangan bagasi prosedur standar telah diikuti dengan tepat dan benar.

Jelaskan bagaimana anda menghadapai masalah bilamana anggota rombongan merasa kecewa karena perusahaan penerbangan telah salah menaruh barang-barang mereka.

Apa yang anda lakukan untuk memperbaiki keadaan tersebut?

Tulislah jawaban anda dalam bentuk laporan singkat dan persentasikanlah di depan pelatih untuk dinilai dan mendapatkan umpan balik.

Tugas 9

Tamu disambut dengan sopan, sehingga memberikan kesan positif terhadap pemandu, perusahaan, Indonesia secara umum dan daerah.

Anda menyambut rombongan wisatawan di bandar udara.

Anda akan menemani mereka untuk tur selama 10 hari berikutnya.

- Jelaskan pentingnya penyambutan tamu dengan cara sehingga tamu akan merasa yakin terhadap anda sebagai pemandunya.
- Terangkan dan jelaskan bagaimana anda bisa menyambut tamu anda sehingga, mereka mempunyai kesan yang baik mengenai Indonesia pada umumnya dan daerah anda khususnya.
- Peragakan bagaimana anda akan melaksanakan penyambutan yang efektif dalam praktik pemanduan dengan menggunakan teknik bermain peran dengan kelompok anda.

Mintalah pelatih anda untuk mengevaluasi penampilan anda dan memberikan umpan balik.

Tulislah jawaan anda untuk pertanyaan nomer 1 dan 2 dalam bentuk laporan.

Pelatih mengevaluasi kemampuan peserta, memberikan umpan balik.

Tugas 10

Sambutan secara umum dan perkenalan

Para peserta mempraktikan hal-hal berikut ini di depan pelatih di luar tempat kerja dengan menggunakan simulasi atau bermain peran.

- Penggunaan microphone yang benar
- Penyambutan umum
- Perkenalan

Pelatih mengevaluasi kemampuan peserta, memberikan umpan balik.

Tugas 11

Prosedur transfer secara detail.

Anda bekerja sebagai seorang pemandu wisata

Pimpinan anda menugaskan anda untuk menemui karyawan biro perjalanan asing di salah satu terminal yang ada di Bandara Soekarno Hatta.

Jelaskan langkah-langkah apa yang anda lakukan untuk menemui mereka yang sesuai dengan prosedur standar industri.

Tulislah laporan dan berikan kepada pelatih anda.

Pelatih mengevaluasi kemampuan peserta, memberikan umpan balik.

Tugas 12

Pengaturan tour berikutnya secara detail.

Anda telah mempunyai rincian mengenai pengaturan tur yang anda perlukan dan akan diserahkan kepada tamu anda.

Menggunakan jadwal perjalanan untuk tur, pilihlah informasi yang tepat yang dibutuhkan oleh tamu anda sehingga mereka bisa mempersiapkan diri dengan baik.

Berikan informasi dengan cara melakukan latihan bermain peran dengan peserta lainnya.

Pelatih mengevaluasi kemampuan peserta, memberikan umpan balik.

Tugas 13

Waktu setempat, jam kantor, perbedaan waktu

Anda bekerja sebagai seorang pemandu wisata.

Anda baru saja menemui tamu yang baru datang dari makasar

Mereka harus mengejar penerbangan menuju Jayapura.

Apa yang akan anda sarankan kepada tamu anda mengenai masalah perbedaan waktu sehingga mereka tau waktu kedatangan mereka di Jayapura (waktu setempat)

Tulislah jawaban anda dalam bentuk laporan singkat.

Pelatih mengevaluasi kemampuan peserta, memberikan umpan balik.

Tugas 14

Fasilitas penukaran uang dan nilai tukar

Pelatih harus pergi ke tempat penukaran uang untuk mengetahui nilai tukar yang berlaku saat itu untuk:

- Dollar Amerika
- Dolar Kanada
- Dolar Australia
- Ringgit Malaysia
- Euro
- Franc Perancis
- Mark Jerman

Presentasikan hasil-hasil temuan anda dalam bentuk tabel termasuk nilai tukar saat itu.

Pelatih mengevaluasi kemampuan peserta, memberikan umpan balik.

Tugas 15

Pemberian tip

Anda seorang pemandu wisata

Anda baru saja mengajak rombongan anda ke sebuah restoran di Taman Mini.

Anda ditanya oleh pimpinan rombongan apakah perlu untuk memberikan tip kepada karyawan restoran tersebut.

Gambarkan dan jelaskan tanggapan anda pada tamu anda mengenai:

- Karyawan mana yang harusnya diberikan tip?
- Berapa seharusnya jumlah uang yang cocok?

Tulislah jawaban anda dan presentasikan di depan pelatih anda.

Pelatih mengevaluasi kemampuan peserta, memberikan umpan balik.

Tugas 16

Letak Hotel dan daerah sekitarnya

Anda baru saja memasukkan rombongan tamu anda di sebuah hotel baru di daerah anda.

Apa yang anda beritahukan kepada tamu anda tentang letak hotel dan daerah sekitarnya untuk membuat mereka merasa mengetahui keadaan sekitarnya dan apa yang ada di sekitarnya?

Tulislah jawaban anda dalam bentuk laporan.

Pelatih mengevaluasi kemampuan peserta, memberikan umpan balik.

Tugas 17

Fasilitas Akomodasi/penginapan

Mengunjungi hotel/penginapan terdekat.

Pelatih mengatur permainan peran, dimana peserta harus menyiapkan informasi yang memadai mengenai fasilitas-fasilitas yang tersedia.

Pelatih mengevaluasi kemampuan peserta, memberikan umpan balik.

Tugas 18

Sekilas informasi tentang tujuan

Simulasi dan permainan peran diberikan kepada peserta
Anda baru saja tiba di Irian Jaya dari Jakarta dengan rombongan tur anda
dan akan melakukan pendakian keesokan harinya.
Siapkan informasi sekilas mengenai tujuan dan persiapan-persiapannya/apa yang diharapkan.
Pelatih mengevaluasi kemampuan peserta, memberikan umpan balik.

Tugas 19

Tamu dijelaskan tentang prosedur check in di hotel untuk meminimalisir kebingungan dan keterlambatan waktu pada saat kedatangan di tempat penginapan.

Penggunaan simulasi permainan peran untuk melaksanakan hal-hal berikut ini:

- Peserta dibagi menjadi 2 kelompok
- Peserta bergantian untuk mempersiapkan prosedur check in pada saat kedatangan di hotel.

Pelatih mengevaluasi penampilan peserta dan memberikan umpan balik.

Tugas 20

Tamu ditawarkan bantuan secara sopan dan efisien untuk membantu check in di hotel.

Laksanakan permainan peran berikut ini.

Sebutkan langkah-langkah yang berbeda untuk memberikan bantuan yang sopan dan efisien ketika menghadapi tamu yang sulit, banyak keinginan, dan marah.

Mintalah pelatih anda memberikan umpan balik terhadap cara penanganan anda terhadap tamu yang sulit, banyak kemauan dan marah.

Pelatih mengevaluasi kemampuan peserta, memberikan umpan balik.

Tugas 21

Pemandu membina hubungan dengan karyawan hotel selama check in untuk meminimalkan kesulitan komunikasi antara tamu dan karyawan hotel.

Anda membantu tamu sewaktu check in di hotel.

Informasi-informasi penting apa yang perlu diisi pada formulir check in?

Informasi apa yang harus anda siapkan bagi tamu?

Jika ada kesenjangan komunikasi akibat bahasa, langkah-langkah apa yang harus anda ambil untuk megatasi masalah ini secara efisien.

Pelatih mengevaluasi kemampuan peserta, memberikan umpan balik.

Tugas 22

Informasi-informasi keberangkatan di cek dengan pihak angkutan sebelum pelaksanaan transfer dan tindakan dilaksanakan sesuai dengan rencana alternatif apabila perubahan-perubahan telah dijadwal dan masalah-masalah lain terjadi.

Anda bersiap-siap untuk meninggalkan hotel untuk pengangkutan keberangkatan tamu anda.

Tiba-tiba anda mendapatkan telpon bahwa pesawat anda akan ditunda selama 6 jam.

Langkah-langkah apa yang akan anda ambil untuk mengatasi masalah ini dengan cara yang tepat?

Presentasikan pemecahan masalah anda dalam bentuk laporan pada kelas anda dan pelatih anda untuk didiskusikan.

Pelatih mengevaluasi kemampuan peserta, memberikan umpan balik.

Tugas 23

Tamu telah diatur untuk keberangkatan mereka dari hotel dengan tertib sehingga meminimalkan gangguan di Lobby.

Anda bekerja sebagai seorang pemandu wisata

Langkah-langkah apa yang akan anda ambil sehari sebelum keberangkatan?

Pada hari keberangkatan rombongan harus siap untuk diberangkatkan dari hotel ke terminal. Jelaskan langkah-langkah yang akan diambil untuk memperkecil gangguan pada kegiatan hotel.

Jika ada, salah seorang tamu anda kehilangan sesuatu yang berharga.

Sebutkan langkah-langkah yang akan anda ambil untuk mengatasi masalah ini.

Pelatih mengevaluasi kemampuan peserta, memberikan umpan balik.

Tugas 24

Daftar nama Tamu digunakan untuk mengecek secara tepat jumlah tamu yang akan berangkat.

Anda bekerja pada sebuah agen biro perjalanan kecil sebagai seorang pemandu wisata.

Ketika anda akan meninggalkan hotel menuju ke terminal, kasir memberitahu anda bahwa salah satu tamu anda yang akan berangkat lupa membayar tagihannya.

Sebutkan langkah-langkah apa yang akan anda ambil untuk mengatasi masalah ini dengan tamu anda dan pihak hotel?

Pelatih mengevaluasi tugas-tugas peserta, memberikan umpan balik.

Tugas 25

Bagasi telah di cek sebelum keberangkatan dengan menggunakan standar yang memungkinkan tak ada barang yang tertinggal.

Anda baru saja keluar/check out dari hotel.

Anda telah melaksanakan pengecekan barang dan menemukan 2 tas lain yang terbawa.

Jelaskan apa yang akan anda ambil untuk mengatasi masalah ini demi kepuasan semua pihak yang terlibat.

Pelatih mengevaluasi kemampuan peserta, memberikan umpan balik.

Tugas 26

Tamu diberitahukan untuk mengecek milik hotel, kunci hotel barang yang tertinggal dalam kotak deposit, ticket dan passport.

Salah satu anggota rombongan kehangan tiketnya untuk tujuan berikutnya.

- Apa yang akan anda lakukan untuk menjamin tamu anda bisa ikut penerbangan yang samadengan anggota rombongan lainnya.
- Sebutkan langkah-langkah yg akan anda ambil untuk membantu tamu anda.
- Mintalah saran dan umpan balik dari pelatih anda.

Pelatih mengevaluasi kemampuan peserta, memberikan umpan balik.

Tugas 27

Jika dibutuhkan, tamu secara tepat diberitahukan tentang prosedur-prosedur yang menyangkut pajak keberangkatan, persyaratan bebas cukai (pajak), pass jalan dan prosedur umum yang berlaku di terminal keberangkatan.

Anda membawa rombongan ke bandara internasional keberangkatan mereka ke luar negeri.

Jelaskan prosedur-prosedur yang berhubungan dengan masalah-masalah yang terjadi di atas.

Pada saat-saat terakhir sebelum keberangkatan salah seorang tamu anda menyadari bahwa dia telah kehilangan pass jalannya yang didapatkannya dari kantor imigrasi.

Sebutkan langkah-langkah apa yang akan anda ambil untuk membantunya mengatasi masalah tersebut.

Pelatih mengevaluasi kemampuan peserta, memberikan umpan balik.

Tugas 28

Umpan balik terhadap produk dan pelayanan dengan sopan diminta dari tamu dan secara tepat di sampaikan kepada perusahaan.

Anda bekerja sebagai seorang pemandu wisata

Anda membawa rombongan tamu anda dalam perjalanan tur tiga hari ke Yogyakarta.

Tugas anda sekarang adalah membuat apakah pelayanan dan produk anda dapat memenuhi keinginan dan harapan tamu anda.

Persiapkan daftar topik/permasalahan yang anda ingin dapat tanggapan dari tamu anda

Jelaskan bagaimana anda akan menyampaikan informasi ini kepada pimpinan anda.

Diskusikan laporan anda di kelas.

Pelatih mengevaluasi kemampuan peserta, memberikan umpan balik.

Tugas 29

Prosedur yang baku digunakan untuk membantu check in di terminal keberangkatan.

Anda baru saja mengantar rombongan tamu anda keliling Jawa. Dan sekarang anda sedang membantu mereka untuk meninggalkan Indonesia.

- Buatlah daftar prosedur yang kamu butuhkan dan ambil untuk memastikan prosedur check in yang teratur dan efisien di terminal pengangkutan.
- Jelaskan mengapa kamu mengambil masing-masing langkah tersebut untuk memastikan ketepatan dan kepuasan tamu.

Pelatih mengevaluasi kemampuan peserta, memberikan umpan balik dan diskusi kelompok

