



**MENTERI KETENAGAKERJAAN
REPUBLIK INDONESIA**

KEPUTUSAN MENTERI KETENAGAKERJAAN
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 57 TAHUN 2024
TENTANG

PENETAPAN STANDAR KOMPETENSI KERJA NASIONAL INDONESIA
KATEGORI AKTIVITAS PENYEWAAN DAN SEWA GUNA USAHA TANPA HAK
OPSI, KETENAGAKERJAAN, AGEN PERJALANAN DAN PENUNJANG USAHA
LAINNYA GOLONGAN POKOK AKTIVITAS AGEN PERJALANAN,
PENYELENGGARA TUR DAN JASA RESERVASI LAINNYA
BIDANG JASA PRAMUWISATA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI KETENAGAKERJAAN REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 31 Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 3 Tahun 2016 tentang Tata Cara Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia, perlu menetapkan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Aktivitas Penyewaan dan Sewa Guna Usaha Tanpa Hak Opsi, Ketenagakerjaan, Agen Perjalanan dan Penunjang Usaha Lainnya Golongan Pokok Aktivitas Agen Perjalanan, Penyelenggara Tur dan Jasa Reservasi Lainnya Bidang Jasa Pramuwisata;
- b. bahwa Rancangan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Aktivitas Penyewaan dan Sewa Guna Usaha Tanpa Hak Opsi, Ketenagakerjaan, Agen Perjalanan dan Penunjang Usaha Lainnya Golongan Pokok Aktivitas Agen Perjalanan, Penyelenggara Tur dan Jasa Reservasi Lainnya Bidang Jasa Pramuwisata telah disepakati melalui Konvensi Nasional pada tanggal 30 November 2022 di Jakarta;
- c. bahwa sesuai surat Direktur Standardisasi Kompetensi, Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor B/SD/79/SD.02.00/D.2.4/2023 tanggal 02 Mei 2023 perihal permohonan penetapan Rancangan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Aktivitas Penyewaan dan Sewa Guna Usaha Tanpa Hak Opsi, Ketenagakerjaan, Agen Perjalanan dan Penunjang Usaha Lainnya Golongan Pokok Aktivitas Agen Perjalanan, Penyelenggara Tur dan Jasa Reservasi Lainnya Bidang Jasa Pramuwisata, perlu ditindaklanjuti dengan penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Aktivitas Penyewaan dan Sewa Guna Usaha Tanpa Hak Opsi, Ketenagakerjaan, Agen Perjalanan dan

Penunjang Usaha Lainnya Golongan Pokok Aktivitas Agen Perjalanan, Penyelenggara Tur dan Jasa Reservasi Lainnya Bidang Jasa Pramuwisata ;

- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Keputusan Menteri Ketenagakerjaan tentang Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Aktivitas Penyewaan dan Sewa Guna Usaha Tanpa Hak Opsi, Ketenagakerjaan, Agen Perjalanan dan Penunjang Usaha Lainnya Golongan Pokok Aktivitas Agen Perjalanan, Penyelenggara Tur dan Jasa Reservasi Lainnya Bidang Jasa Pramuwisata;

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 39, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4279);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2006 tentang Sistem Pelatihan Kerja Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 67, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4637);
3. Peraturan Presiden Nomor 8 Tahun 2012 tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 24);
4. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2020 tentang Kementerian Ketenagakerjaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 213);
5. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 21 Tahun 2014 tentang Pedoman Penerapan Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1792);
6. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 3 Tahun 2016 tentang Tata Cara Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 258);
7. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 1 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Ketenagakerjaan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 108);

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN MENTERI KETENAGAKERJAAN TENTANG PENETAPAN STANDAR KOMPETENSI KERJA NASIONAL INDONESIA KATEGORI AKTIVITAS PENYEWAAN DAN SEWA GUNA USAHA TANPA HAK OPSI, KETENAGAKERJAAN, AGEN PERJALANAN DAN PENUNJANG USAHA LAINNYA GOLONGAN POKOK AKTIVITAS AGEN PERJALANAN, PENYELENGGARA TUR DAN JASA RESERVASI LAINNYA BIDANG JASA PRAMUWISATA.

- KESATU : Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Aktivitas Penyewaan dan Sewa Guna Usaha Tanpa Hak Opsi, Ketenagakerjaan, Agen Perjalanan dan Penunjang Usaha Lainnya Golongan Pokok Aktivitas Agen Perjalanan,

Penyelenggara Tur dan Jasa Reservasi Lainnya Bidang Jasa Pramuwisata sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Menteri ini.

- KEDUA : Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU menjadi acuan dalam penyusunan jenjang kualifikasi nasional, penyelenggaraan pendidikan, pelatihan, dan sertifikasi kompetensi.
- KETIGA : Pemberlakuan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU dan penyusunan jenjang kualifikasi nasional sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEDUA ditetapkan oleh Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Kepala Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif dan/atau kementerian/lembaga teknis terkait sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- KEEMPAT : Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU dikaji ulang setiap 5 (lima) tahun atau sesuai dengan kebutuhan.
- KELIMA : Penerapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia berdasarkan Keputusan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor 341 Tahun 2017 tentang Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Kesenian, Hiburan dan Rekreasi Golongan Pokok Aktivitas Olahraga dan Rekreasi Lainnya Bidang Kepemanduan Wisata, wajib menyesuaikan dengan Keputusan Menteri ini paling lambat 6 (enam) bulan sejak Keputusan Menteri ini ditetapkan.
- KEENAM : Pada saat Keputusan Menteri ini mulai berlaku maka Keputusan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor 341 Tahun 2017 tentang Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Kesenian, Hiburan dan Rekreasi Golongan Pokok Aktivitas Olahraga dan Rekreasi Lainnya Bidang Kepemanduan Wisata, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.
- KETUJUH : Keputusan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 13 Maret 2024

MENTERI KETENAGAKERJAAN
REPUBLIK INDONESIA,



LAMPIRAN
KEPUTUSAN MENTERI KETENAGAKERJAAN
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 57 TAHUN 2024
TENTANG PENETAPAN STANDAR KOMPETENSI
KERJA NASIONAL INDONESIA KATEGORI
AKTIVITAS PENYEWAAN DAN SEWA GUNA
USAHA TANPA HAK OPSI,
KETENAGAKERJAAN, AGEN PERJALANAN DAN
PENUNJANG USAHA LAINNYA GOLONGAN
POKOK AKTIVITAS AGEN PERJALANAN,
PENYELENGGARA WISATA DAN JASA
RESERVASI LAINNYA BIDANG JASA
PRAMUWISATA

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Profesi Pramuwisata dalam 5 (lima) tahun terakhir ini tumbuh cukup signifikan. Biro Perjalanan asing sudah tidak mengirim *tour leader* bersama rombongannya. Seorang Pramuwisata senior akhirnya ditugaskan untuk menggantikan posisi tersebut. Begitu juga telah menjamur *open-trip* di mana wisatawan baik individu maupun rombongan memesan tiket ataupun akomodasi via *online* dan mereka hanya membutuhkan jasa pramuwisata saja.

Sejak pandemi 2020 meluas, dunia pariwisata hampir tanpa aktivitas sama sekali. Pramuwisata mulai menjual *virtual guiding*, *walking tour online* maupun *live streaming* dan dipasarkan ke sekolah, wisatawan asing, dan perusahaan *start-up* dari kota-kota seperti Jakarta, Bandung, Yogyakarta, atau *tour* di pusat-pusat destinasi nasional. Muncul kebutuhan jasa pramuwisata *virtual* yang melayani *virtual tour*, *trip leader*, jasa *walking tour* bagi wisatawan asing, minat khusus, dan lain-lain. Demi menjawab perubahan tersebut diperlukan sebuah standar pramuwisata yang relevan dan berstandar *Association of Southeast Asian Nations* (ASEAN).

Untuk menyiapkan Sumber Daya Manusia (SDM) khususnya kebutuhan tenaga pramuwisata profesional, maka diperlukan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI). Mengingat tuntutan dunia industri terkini diperlukan pengkajian ulang Standar Kompetensi yang terdahulu sehingga pramuwisata memiliki kompetensi yang lebih berkualitas, berdaya saing dan profesional.

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

relevan yang berlaku pada sektor industri di negara lain bahkan berlaku secara internasional, sehingga akan memudahkan tenaga-tenaga profesi Indonesia untuk bekerja di mancanegara.

Adanya standar kompetensi kerja perlu didukung oleh suatu pedoman untuk penerapan standar kompetensi, sistem akreditasi, sertifikasi, serta pembinaan dan pengawasan penerapan kegiatan standar kompetensi, yang keseluruhannya perlu tertuang dalam suatu sistem standardisasi kompetensi kerja nasional. Dalam rangka mendukung peningkatan profesionalisme sumber daya manusia pramuwisata yaitu untuk meningkatkan produktivitas dan daya saing, pelayanan kepada masyarakat, perlindungan kepada pengusaha dan pekerja, dan konsumen, maka kegiatan di bidang standardisasi jasa pramuwisata perlu lebih ditingkatkan.

B. Pengertian

Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia yang selanjutnya disebut SKKNI adalah rumusan kemampuan kerja yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan dan/atau keahlian, serta sikap kerja minimal yang harus dimiliki seseorang untuk melakukan tugas atau pekerjaan tertentu yang berlaku secara nasional. Standar yang disusun berdasarkan *Regional Model Competency Standard* (RMCS). Beberapa istilah dalam SKKNI antara lain:

1. Kompetensi kerja adalah kemampuan kerja setiap individu yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang sesuai dengan standar yang ditetapkan.
2. Standardisasi kompetensi kerja adalah proses merumuskan, menetapkan, dan menerapkan standar kompetensi kerja.
3. SKKNI adalah uraian kemampuan yang mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja minimal yang harus dimiliki seseorang untuk menduduki jabatan tertentu yang berlaku secara nasional.
4. Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah.
5. Industri pariwisata adalah kumpulan usaha pariwisata yang saling terkait dalam rangka menghasilkan barang dan/atau jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan dalam penyelenggaraan pariwisata.
6. Pramuwisata adalah seseorang yang kompeten bertugas memandu wisatawan sesuai dengan bahasa yang digunakannya, memberikan bimbingan, penerangan dan petunjuk tentang budaya, sejarah, alam dan keanekaragaman hayati di suatu destinasi wisata, serta membantu segala sesuatu yang diperlukan wisatawan, termasuk jasa *interpreter* wisata baik secara perorangan, rombongan, atau untuk memenuhi kebutuhan biro perjalanan wisata berkualifikasi yang dikeluarkan dan/atau diakui oleh otoritas setempat.
7. Usaha jasa pramuwisata adalah usaha penyediaan dan/atau pengkordinasian tenaga pemandu wisata untuk memenuhi kebutuhan wisatawan dan/atau biro perjalanan wisata.
8. Standar usaha jasa pramuwisata yang selanjutnya disebut Standar adalah rumusan kualifikasi dan/atau klasifikasi yang mencakup aspek produk, pelayanan, dan pengelolaan usaha jasa pramuwisata.

C. Penggunaan SKKNI

Dalam pembinaan, peningkatan, dan pengembangan kualitas tenaga kerja Indonesia sangat membutuhkan adanya SKKNI. Lembaga pelatihan kerja (diklat), Lembaga diklat profesi, dan lembaga sertifikasi profesi

bersama-sama dengan pengguna jasa/industri dapat melakukan kesepakatan untuk menggunakan SKKNI sebagai standar kompetensi yang dipergunakan untuk penyelenggaraan program pelatihan kerja dan peningkatan kualitas/kompetensi kerja di Indonesia sesuai dengan kebutuhan pasar kerja dan dunia usaha.

Standar kompetensi dibutuhkan oleh lembaga/institusi yang berkaitan dengan pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM), sesuai dengan kebutuhan masing-masing:

1. Untuk institusi pendidikan dan pelatihan
 - a. Memberikan informasi untuk pengembangan program dan kurikulum.
 - b. Sebagai acuan dalam penyelenggaraan pelatihan, penilaian dan sertifikasi.
2. Untuk dunia usaha/industri dan penggunaan tenaga kerja
 - a. Membantu dalam rekrutmen.
 - b. Membantu penilaian unjuk kerja.
 - c. Membantu dalam menyusun uraian jabatan.
 - d. Membantu dalam mengembangkan program pelatihan yang spesifik berdasar kebutuhan dunia usaha/industri.
3. Untuk institusi penyelenggaraan pengujian dan sertifikasi
 - a. Sebagai acuan dalam merumuskan paket-paket program sertifikasi sesuai dengan kualifikasi dan levelnya.
 - b. Sebagai acuan dalam penyelenggaraan pelatihan, penilaian, dan sertifikasi.

D. Komite Standar Kompetensi

1. Susunan Komite Standar Kompetensi pada Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) Bidang Jasa Pramuwisata (*Tour Guide*) berdasarkan Surat Keputusan Deputy Bidang Sumber Daya dan Kelembagaan Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor SK/50/IL.14/D.2/Tahun 2022 tentang Tim Komite Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia, Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia, dan Skema Okupasi Bidang Pariwisata, dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Susunan Komite SKKNI Bidang Jasa Pramuwisata

NO.	NAMA	INSTANSI/ LEMBAGA	JABATAN DALAM TIM
1	2	3	4
1.	Frans Teguh	Deputi Bidang Sumber Daya dan Kelembagaan	Pengarah
2.	Adella Raung	Sekretariat Deputi Bidang Sumber Daya dan Kelembagaan	Pengarah
3.	Florida Pardosi	Deputi Bidang Sumber Daya dan Kelembagaan	Pengarah
4.	Faisal	Sekretariat Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Sekretaris Utama Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif	Pengarah
5.	Titik Lestari	Direktorat Standardisasi Kompetensi	Ketua
6.	Ambar Rukmi	Direktorat Standardisasi Kompetensi	Sekretaris

NO.	NAMA	INSTANSI/ LEMBAGA	JABATAN DALAM TIM
1	2	3	4
7.	Arius S.M. Hutaaean	Direktorat Standardisasi Kompetensi	Anggota
8.	Hendri Noviardi	Direktorat Standardisasi Kompetensi	Anggota
9.	Sulaiman	Direktorat Standardisasi Kompetensi	Anggota
10.	Alfin Merancia	Direktorat Standardisasi Kompetensi	Anggota
11.	Herbin Saragi	Sekretariat Deputy Bidang Sumber Daya dan Kelembagaan	Anggota
12.	Nurlela	Direktorat Standardisasi Kompetensi	Anggota
13.	Erfina Pasaribu	Direktorat Standardisasi Kompetensi	Anggota
14.	Yudistiro Bayu Aji	Direktorat Standardisasi Kompetensi	Anggota
15.	Lina Verawati	Direktorat Standardisasi Kompetensi	Anggota
16.	Sutanto	Direktorat Standardisasi Kompetensi	Anggota
17.	Wahyu Hidayat	Direktorat Standardisasi Kompetensi	Anggota
18.	Tjatur Rebowo	Direktorat Standardisasi Kompetensi	Anggota
19.	Andi Marlina	Direktorat Standardisasi Kompetensi	Anggota
20.	LB. Ruth Florida Wulandari Hutabarat	Direktorat Standardisasi Kompetensi	Anggota
21.	Lanta Khairunissa	Direktorat Standardisasi Kompetensi	Anggota
22.	Axel Bramasta	Direktorat Standardisasi Kompetensi	Anggota
23.	Retno Darumurti	Direktorat Standardisasi Kompetensi	Anggota
24.	Defi Laila Fazr	Direktorat Standardisasi Kompetensi	Anggota
25.	Sulistiati Supriyadi	Direktorat Standardisasi Kompetensi	Anggota
26.	Kristanti Handayani	Direktorat Standardisasi Kompetensi	Anggota
27.	Ujang Sobari	Direktorat Standardisasi Kompetensi	Anggota
28.	Herlina	Direktorat Standardisasi Kompetensi	Sekretariat
29.	Kumedi	Direktorat Standardisasi Kompetensi	Sekretariat
30.	Sri Kardiningsih	Direktorat Standardisasi Kompetensi	Sekretariat

NO.	NAMA	INSTANSI/ LEMBAGA	JABATAN DALAM TIM
1	2	3	4
31.	M. Khalish	Direktorat Standardisasi Kompetensi	Sekretariat
32.	Ngatman	Direktorat Standardisasi Kompetensi	Sekretariat

2. Tim Perumus SKKNI
- Susunan tim perumus dibentuk berdasarkan Surat Keputusan Deputi Sumber Daya dan Kelembagaan Nomor SK/61/IL.14/D.2 Tahun 2022 tentang Tim Perumus Kegiatan Penyusunan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia, Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia, dan Skema Okupasi Bidang Pemanduan Wisata (*Tour Guide*), dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Susunan Tim Perumus SKKNI Bidang Pramuwisata

NO.	NAMA	INSTANSI/LEMBAGA	JABATAN DALAM TIM
1	2	3	4
1.	Imam Widodo	DPP HPI	Ketua
2.	Erwan Maulana	DPP HPI	Anggota
3.	Hadi Mulyana, S.ST., M.M.Par.	DPP HPI	Anggota
4.	Kus Endro	PT Ekspro Wisata	Anggota
5.	Drs. M. Mudhi'uddin	LSP Pramindo	Anggota
6.	I Nyoman Yohanes	LSP Pariwisata Indonesia	Anggota
7.	Pungky Nanda Raras A.Md.Par., S.E.,M.M.	LSP Pariwisata Rafflesia	Anggota
8.	Rr. Bernadetha R.H. Meindrati	LSP Pariwisata Nusantara	Anggota
9.	Dr. Siti Saenab, M.Pd.	LSP Pariwisata Anging Mamiri	Anggota
10.	Prof. Dr. Bet El Silisna Lagarense, M.MTour.	LSP Pariwisata Bunaken/Poltek Manado	Anggota

3. Tim Verifikator SKKNI
- Susunan tim verifikasi dibentuk berdasarkan Surat Keputusan Deputi Sumber Daya dan Kelembagaan Nomor SK/65/IL.14/D.2/ 2022 tentang Tim Verifikasi Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI), Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (KKNI) dan Skema Okupasi Bidang Pramuwisata yang dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Susunan Tim Verifikator SKKNI Bidang Jasa Pramuwisata

NO.	NAMA	INSTANSI/LEMBAGA	JABATAN DALAM TIM
1	2	3	4
1.	Robert Alexander S Moningka	Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif	Ketua
2.	M. Danang Setioko	Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif	Anggota
3.	Yudistiro Bayu	Kementerian Pariwisata	Anggota

NO.	NAMA	INSTANSI/LEMBAGA	JABATAN DALAM TIM
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
		dan Ekonomi Kreatif	

BAB II
STANDAR KOMPETENSI KERJA NASIONAL INDONESIA

A. Pemetaan Standar Kompetensi

TUJUAN UTAMA	FUNGSI KUNCI	FUNGSI UTAMA	FUNGSI DASAR
Mewujudkan pramuwisata yang berkualitas, berdaya saing, dan profesional	Memberikan pelayanan yang berkualitas dalam melakukan pemanduan kepada wisatawan	Melaksanakan pemanduan wisata berdasarkan jenis layanan pramuwisata, termasuk layanan wisata virtual	Menyusun rencana pemanduan wisata
			Mengorganisasikan kesiapan informasi pemanduan wisata
		Menerapkan pelayanan pemanduan wisata menurut profil wisatawan	Melaksanakan tugas penjemputan dan pengantaran wisatawan
			Mengomunikasikan informasi dan interpretasi wisata
			Memimpin pemanduan dalam perjalanan wisata
			Mengelola wisata yang diperpanjang waktunya
			Melakukan pertolongan pertama dalam pemanduan wisata
			Melakukan kerja sama secara efektif dalam pemanduan wisata dengan kolega dan wisatawan
			Membuat laporan pemanduan wisata
			Menerapkan komunikasi yang efektif dalam pemanduan wisata
			Mengelola administrasi pemanduan wisata
		Melaksanakan pemanduan sebagai pramuwisata di tingkat kabupaten/kota (<i>city tour guide</i>)	Melakukan pemanduan dalam bahasa Inggris di tingkat dasar
			Mengalokasikan sumber daya pramuwisata

TUJUAN UTAMA	FUNGSI KUNCI	FUNGSI UTAMA	FUNGSI DASAR
			Mengelola penggunaan bahasa Inggris tingkat lanjut dalam pemanduan wisata
			Mengelola program perjalananwisataater perinci
		Melaksanakan pemanduan dalam bekerja antar lintas provinsi (<i>overland guide</i>)	Mengelola perjalanan wisata satu hari
			Mengelola situasi konflik dalam pemanduan wisata
			Mengikuti prosedur kesehatan, keselamatan, dan keamanan dalam perjalanan wisata.
		Melaksanakan pemanduan dengan lingkup bekerja dalam pengaturan perjalanan wisata tingkat nasional (<i>trip leader</i>)	Mengelola risiko operasional pramuwisata
			Mengelola kegiatan interpretatif dalam pemanduan wisata
			Melakukan tugas perlindungan anak yang relevan dengan industri pariwisata
			Mengoordinasikan sumber daya saat kedatangan wisatawan
			Mengoordinasikan tata kelola kegiatan wisata kelompok
	Mengelola pelaksanaan usaha jasa pramuwisata, serta mengevaluasi pemanduan wisata sebagai pramuwisata lokal, muda, madya, utama, dan ahli	Mengoordinasikan kegiatan promosi usaha jasa pramuwisata (<i>guide coordinator</i>)	Mengelola kesiapan dokumen wisatawan sebelum kedatangan

TUJUAN UTAMA	FUNGSI KUNCI	FUNGSI UTAMA	FUNGSI DASAR
			Memfasilitasi aktivitas wisata yang berbasis pengalaman
			Memberdayakan media sosial untuk mempromosikan jasa pramuwisata
			Memoderasi diskusi interaktif antara wisatawan dan masyarakat lokal
			Mengelola aktivitas wisata minat khusus
			Mengelola program pelatihan peningkatan kompetensi pramuwisata
		Melaksanakan Kerja sama dengan pihak terkait termasuk pengenalan aktivitas wisata kepada wisatawan	Mengelola keberagaman di tempat kerja
			Mengembangkan kerja sama kemitraan dalam industri pariwisata
			Menerapkan prinsip profesi pramuwisata
			Mempromosikan aktivitas dan jasa pramuwisata kepada wisatawan
			Merencanakan peluang pariwisata dalam pemanduan wisata untuk masyarakat lokal
		Melaksanakan tinjauan kegiatan pemanduan wisata	Mengukur kepuasan wisatawan dalam pemanduan wisata
			Melakukan kontribusi dalam evaluasi pemanduan wisata

B. Daftar Unit Kompetensi

NO.	KODE UNIT	JUDUL UNIT
1	2	3
1.	N.79JPR21.001.2	Menyusun Rencana Pemanduan Wisata
2.	N.79JPR21.002.2	Mengorganisasikan Kesiapan Informasi Pemanduan Wisata
3.	N.79JPR21.003.2	Melaksanakan Tugas Penjemputan dan Pengantaran Wisatawan
4.	N.79JPR21.004.2	Mengomunikasikan Informasi dan Interpretasi Wisata
5.	N.79JPR21.005.2	Memimpin Pemanduan dalam Perjalanan Wisata
6.	N.79JPR21.006.2	Mengelola Wisata yang diperpanjang Waktunya
7.	N.79JPR21.007.2	Melakukan Pertolongan Pertama dalam Pemanduan Wisata
8.	N.79JPR21.008.2	Melakukan Kerja Sama secara Efektif dalam Pemanduan Wisata dengan Kolega dan Wisatawan
9.	N.79JPR21.009.2	Membuat Laporan Pemanduan Wisata
10.	N.79JPR21.010.2	Menerapkan Komunikasi yang Efektif dalam Pemanduan Wisata
11.	N.79JPR21.011.2	Mengelola Administrasi Pemanduan Wisata
12.	N.79JPR21.012.2	Melakukan Pemanduan Wisata dalam Bahasa Inggris Tingkat Dasar
13.	N.79JPR21.013.2	Mengalokasikan Sumber Daya Pramuwisata
14.	N.79JPR21.014.2	Mengelola Penggunaan Bahasa Inggris Tingkat Lanjut dalam Pemanduan wisata
15.	N.79JPR21.015.2	Mengelola Program Perjalanan Wisata Terperinci
16.	N.79JPR21.016.2	Mengelola Perjalanan Wisata Satu Hari
17.	N.79JPR21.017.2	Mengelola Situasi Konflik dalam Pemanduan Wisata
18.	N.79JPR21.018.2	Mengikuti Prosedur Keselamatan, Kesehatan, dan Keamanan dalam Perjalanan Wisata
19.	N.79JPR21.019.2	Mengelola Risiko Operasional Pramuwisata
20.	N.79JPR21.020.2	Mengelola Kegiatan Interpretatif dalam Pemanduan Wisata
21.	N.79JPR21.021.2	Melaksanakan Tugas Perlindungan Anak yang Relevan dengan Industri Pariwisata
22.	N.79JPR21.022.1	Mengoordinasikan Sumber Daya Saat Kedatangan Wisatawan
23.	N.79JPR21.023.1	Mengoordinasikan Tata Kelola Kegiatan Wisata Kelompok
24.	N.79JPR21.024.1	Mengelola Kesiapan Dokumen sebelum Kedatangan Wisatawan
25.	N.79JPR21.025.1	Memfasilitasi Aktivitas Wisata yang Berbasis Pengalaman
26.	N.79JPR21.026.2	Memberdayakan Media Sosial untuk Mempromosikan Jasa Pramuwisata
27.	N.79JPR21.027.1	Memoderasi Diskusi Interaktif antara Wisatawan dan Masyarakat Lokal
28.	N.79JPR21.028.1	Mengelola Aktivitas Wisata Minat Khusus

NO.	KODE UNIT	JUDUL UNIT
1	2	3
29.	N.79JPR21.029.2	Mengelola Program Pelatihan Peningkatan Kompetensi Pramuwisata
30.	N.79JPR21.030.2	Mengelola Keberagaman di Tempat Kerja
31.	N.79JPR21.031.1	Mengembangkan Kerja Sama Kemitraan dalam Industri Pariwisata
32.	N.79JPR21.032.1	Menerapkan Prinsip Profesi Pramuwisata
33.	N.79JPR21.033.2	Mempromosikan Aktivitas dan Jasa Pramuwisata kepada Wisatawan
34.	N.79JPR21.034.2	Merencanakan Peluang Pariwisata dalam Pemanduan Wisata untuk Masyarakat Lokal
35.	N.79JPR21.035.1	Mengukur Kepuasan Wisatawan dalam Pemanduan Wisata
36.	N.79JPR21.036.1	Memberikan Kontribusi dalam Evaluasi Pemanduan Wisata

C. Uraian Unit Kompetensi

KODE UNIT : N.79JPR21.001.2

JUDUL UNIT : Menyusun Rencana Pemanduan Wisata

DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan untuk menyusun rencana pemanduan wisata yang disesuaikan dengan jenis wisata dan profil wisatawan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mengidentifikasi keunggulan berdasarkan jenis destinasi wisata	1.1 Atraksi wisata dianalisis untuk menentukan informasi destinasi wisata yang sesuai dengan kebutuhan wisatawan. 1.2 Aksesibilitas destinasi dipilih sesuai dengan jenis wisata yang ditawarkan. 1.3 Sarana dan prasarana ditentukan sesuai dengan kebutuhan jenis wisata.
2. Mengorganisasikan jenis destinasi wisata pada perencanaan pemanduan	2.1 Profil destinasi wisata diidentifikasi untuk menentukan keunggulan destinasi dalam pemanduan wisata. 2.2 Ketepatan waktu kunjungan dibuat secara akurat termasuk potensi perubahan dalam perjalanan dan tujuan kunjungan. 2.3 Rencana pemanduan dibuat sesuai dengan tujuan perjalanan wisata.
3. Mengidentifikasi profil wisatawan	3.1 Latar belakang wisatawan dianalisis untuk penentuan jenis informasi pemanduan yang sesuai dengan tujuan wisata. 3.2 Profil wisatawan ditentukan untuk kebutuhan pelaksanaan pemanduan wisata.
4. Menyiapkan perangkat perjalanan	4.1 Perangkat perjalanan diidentifikasi berdasarkan kebutuhan wisatawan. 4.2 Fungsi perangkat perjalanan wisata dipastikan sesuai dengan ketentuan. 4.3 Perangkat perjalanan disiapkan untuk digunakan sebagai materi pemanduan.
5. Membuat rencana pemanduan wisata	5.1 Kebutuhan khusus wisatawan dianalisis untuk keselarasan pada rencana perjalanan. 5.2 Potensi kebutuhan permintaan khusus wisatawan disiapkan untuk memberikan pelayanan yang memuaskan wisatawan. 5.3 Rincian perjalanan wisata dibuat berdasarkan tujuan wisata dan profil wisatawan.

BATASAN VARIABEL

- 1. Konteks variabel
 - 1.1 Unit kompetensi ini diperlukan untuk menyusun rencana pemanduan wisata dalam memberikan pelayanan yang berkualitas bagi wisatawan termasuk risiko terhadap potensi perubahan-perubahan dalam perjalanan dan tujuan wisata.
 - 1.2 Lingkup penerapan kompetensi meliputi menganalisis destinasi wisata, mengidentifikasi kondisi khusus destinasi wisata,

mengidentifikasi profil wisatawan dan menentukan kebutuhan khusus wisatawan.

- 1.3 Atraksi wisata dalam unit kompetensi ini, meliputi tetapi tidak terbatas pada:
 - 1.3.1 Jenis daya tarik wisata.
 - 1.3.2 Kegiatan daya tarik wisata.
 - 1.3.3 Keunikan.
 - 1.3.4 Kekhasan.
- 1.4 Aksesibilitas destinasi dalam unit kompetensi ini, meliputi tetapi tidak terbatas pada:
 - 1.4.1 Ditempuh menggunakan jalan kaki.
 - 1.4.2 Ditempuh menggunakan kendaraan darat.
 - 1.4.3 Ditempuh menggunakan kendaraan air.
- 1.5 Sarana dan prasarana dalam unit kompetensi ini, meliputi tetapi tidak terbatas pada:
 - 1.5.1 Pusat informasi wisata.
 - 1.5.2 Tempat ibadah.
 - 1.5.3 Toko suvenir.
 - 1.5.4 Toilet.
 - 1.5.5 Klinik.
 - 1.5.6 Locket penjualan tiket.
 - 1.5.7 Parkir.
- 1.6 Profil destinasi dalam unit kompetensi ini meliputi, tetapi tidak terbatas pada:
 - 1.6.1 Jenis atraksi wisata.
 - 1.6.2 Lokasi.
 - 1.6.3 Jarak tempuh.
 - 1.6.4 Peraturan setempat.
 - 1.6.5 Lingkungan.
- 1.7 Profil wisatawan dalam unit kompetensi ini meliputi, tetapi tidak terbatas pada:
 - 1.7.1 Usia.
 - 1.7.2 Jenis kelamin.
 - 1.7.3 Latar belakang pendidikan/profesi.
 - 1.7.4 Negara asal.
 - 1.7.5 Profesi/mata pencaharian.
 - 1.7.6 Sejarah dan budaya.
 - 1.7.7 Minat khusus.
- 1.8 Perangkat perjalanan dalam unit kompetensi ini meliputi, tetapi tidak terbatas pada:
 - 1.8.1 Transportasi.
 - 1.8.2 Tempat ibadah.
 - 1.8.3 Dokumen perjalanan.
 - 1.8.4 Obat-obatan.
 - 1.8.5 Biaya operasional.
 - 1.8.6 Alat komunikasi.
- 1.9 Kebutuhan khusus dalam unit kompetensi ini meliputi, tetapi tidak terbatas pada:
 - 1.9.1 Permintaan khusus dalam hal makanan dan minuman
 - 1.9.2 Permintaan khusus dalam hal akomodasi.
 - 1.9.3 Permintaan khusus dalam hal transportasi.
 - 1.9.4 Permintaan khusus untuk *difable person*/berkebutuhan khusus.
 - 1.9.5 Permintaan khusus dalam hal tempat ibadah.
 - 1.9.6 Permintaan khusus Bahasa pilihan sesuai asal wisatawan.

2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Alat komunikasi
 - 2.1.2 Alat pengolah data
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Alat tulis kantor
 - 2.2.2 Peta
 - 2.2.3 Buku referensi
 - 2.2.4 Brosur
 - 2.2.5 Alat peraga dan/atau bahan interpretasi
3. Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)
4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
 - 4.1.1 Adat istiadat
 - 4.1.2 Tradisi
 - 4.1.3 Kode Etik Pramuwisata
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang Pramuwisata

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian unit ini dilakukan dengan metode asesmen sesuai skema sertifikasi.
 - 1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja atau di luar tempat kerja.
 - 1.3 Penilaian unit ini mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dipersyaratkan.
 - 1.4 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.
2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Destinasi wisata yang akan dikunjungi
 - 3.1.2 Ragam profil wisatawan
 - 3.1.3 Faktor prinsip Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) dalam pelayanan perjalanan wisata
 - 3.1.4 Jarak destinasi wisata
 - 3.1.5 Lama kunjungan
 - 3.1.6 Transportasi
 - 3.1.7 Sarana dan prasarana
 - 3.1.8 Akomodasi
 - 3.1.9 Peraturan-peraturan
 - 3.1.10 Norma, etika, dan adat istiadat
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Menggunakan alat pengolah data
 - 3.2.2 Menggunakan alat komunikasi
4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Ketelitian menyusun rencana pemanduan wisata
 - 4.2 Kerapian menyusun rencana pemanduan wisata

- 4.3 Tanggung jawab menyelesaikan pekerjaan menyusun rencana pemanduan wisata
- 5. Aspek kritis
 - 5.1 Ketelitian mengidentifikasi profil destinasi wisata untuk menentukan keunggulan destinasi dalam pemanduan wisata
 - 5.2 Ketepatan membuat rincian perjalanan wisata berdasarkan tujuan wisata dan profil wisatawan

- KODE UNIT : N.79JPR21.002.2**
JUDUL UNIT : Mengorganisasikan Kesiapan Informasi Pemanduan Wisata
DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan untuk mengorganisasikan kesiapan informasi pemanduan wisata dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada wisatawan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menyusun informasi umum destinasi wisata	1.1 Informasi umum diidentifikasi berdasarkan karakteristik wisata. 1.2 Informasi umum disusun sesuai dengan karakter wisatawan. 1.3 Berbagai jenis informasi umum yang tersusun didokumentasikan sesuai dengan paket wisata.
2. Menyusun informasi lokal destinasi wisata	2.1 Informasi lokal ditentukan sesuai dengan tujuan wisata. 2.2 Informasi praktis wisata lokal dirancang untuk pilihan destinasi wisata. 2.3 Informasi wisata lokal berdasarkan profil wisatawan disusun dalam berbagai paket wisata yang menarik. 2.4 Informasi lokal terkait berbagai jenis wisata didokumentasikan untuk pelayanan informasi yang berkualitas.

BATASAN VARIABEL

- Konteks variabel
 - Unit kompetensi ini diperlukan untuk lingkup penerapan menyiapkan informasi umum dan lokal dalam penyusunan berbagai informasi wisata untuk memberikan pelayanan perjalanan wisata.
 - Yang dimaksud dengan informasi umum dalam unit kompetensi ini, meliputi tetapi tidak terbatas pada:
 - Geografi.
 - Penduduk.
 - Iklim.
 - Agama.
 - Mata uang.
 - Flora dan fauna.
 - Pemerintahan dan politik.
 - Pendidikan.
 - Ekonomi.
 - Fasilitas.
 - Informasi lokal dalam unit kompetensi ini, meliputi tetapi tidak terbatas pada:
 - Adat istiadat.
 - Standar waktu setempat.
 - Kehidupan masyarakat.
- Peralatan dan perlengkapan
 - Peralatan
 - Audiovisual
 - Mikrofon

- 2.1.3 Alat komunikasi
- 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 *Itinerary*
 - 2.2.2 Peta
 - 2.2.3 Buku referensi
 - 2.2.4 *Check list*
 - 2.2.5 Sumber informasi lainnya
- 3. Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)
- 4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
 - 4.1.1 Adat istiadat
 - 4.1.2 Tradisi
 - 4.1.3 Kode Etik Pramuwisata
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang Pramuwisata

PANDUAN PENILAIAN

- 1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian unit ini dilakukan dengan metode asesmen sesuai skema sertifikasi.
 - 1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau di luar tempat kerja.
 - 1.3 Penilaian unit ini mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dipersyaratkan.
 - 1.4 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.
- 2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
- 3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Karakteristik destinasi wisata
 - 3.1.2 Jenis wisata
 - 3.1.3 Sarana dan prasarana pelayanan di lingkungan wisata
 - 3.1.4 Peraturan-peraturan dalam penyusunan informasi umum dan praktis terkait profil wisata dan wisatawan
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Menggunakan alat pengolah data
 - 3.2.2 Menggunakan alat komunikasi
 - 3.2.3 Memberikan pelayanan informasi wisata dengan metode dan media yang relevan
- 4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Ketelitian dalam menyiapkan informasi wisata
 - 4.2 Keakuratan dalam mencari sumber informasi
 - 4.3 Tanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaan mengorganisasikan kesiapan informasi pemanduan wisata
- 5. Aspek kritis
 - 5.1 Ketepatan dalam menentukan informasi lokal sesuai dengan tujuan wisata

- 5.2 Kecermatan menyusun informasi wisata lokal berdasarkan profil wisatawan dalam berbagai paket wisata yang menarik

KODE UNIT : **N.79JPR21.003.2**
JUDUL UNIT : **Melaksanakan Tugas Penjemputan dan Pengantaran Wisatawan**
DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan untuk memberikan pelayanan penjemputan dan pengantaran kepada wisatawan dalam rangka pelaksanaan pemanduan wisata yang berkualitas.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Melaksanakan penjemputan wisatawan sesuai dengan fasilitas dan destinasi rencana wisata	1.1 Daftar penumpang digunakan untuk memeriksa ketidakdatangan wisatawan secara akurat dan jaminan pelayanan. 1.2 Jenis dokumen wisatawan diperiksa untuk menjamin keabsahan kedatangan wisatawan. 1.3 Transportasi untuk penjemputan dikonfirmasi sesuai dengan kebutuhan wisatawan. 1.4 Fasilitas di tempat kedatangan diinformasikan kepada wisatawan sesuai dengan kondisi area yang telah dipersiapkan berdasarkan prosedur. 1.5 Penanganan bagasi dilakukan sesuai dengan jenis barang bawaan dan prinsip keselamatan kerja.
2. Menyampaikan informasi pada saat kedatangan	2.1 Informasi umum dan pihak terkait dalam penjemputan disampaikan kepada wisatawan untuk memastikan penjaminan pelayanan yang aman. 2.2 Informasi praktis dalam penjemputan disampaikan selaras dengan perjalanan wisatawan setempat yang berlaku. 2.3 Prosedur <i>check in</i> akomodasi diinformasikan kepada wisatawan untuk kebutuhan pelayanan. 2.4 Kerja sama dengan staf akomodasi dilakukan untuk menghindari potensi kesalahan perjalanan wisatawan akomodasi.
3. Mengantarkan wisatawan dari akomodasi ke tempat keberangkatan	3.1 Dokumen keberangkatan diperiksa sesuai dengan data wisatawan dan tujuan perjalanan. 3.2 Penggunaan transportasi untuk pengantaran dikonfirmasi sesuai dengan kebutuhan jenis transportasi dan destinasi wisatawan. 3.3 Keberangkatan wisatawan termasuk bagasi wisatawan dari tempat akomodasi dilaksanakan sesuai dengan karakter perjalanan wisatawan.
4. Menyampaikan informasi pada saat keberangkatan	4.1 Prosedur <i>check out</i> dari tempat akomodasi disampaikan untuk memastikan kenyamanan dan kualitas pelayanan kepada wisatawan. 4.2 Proses keberangkatan dan informasi destinasi lain di Indonesia disampaikan sesuai dengan minat wisatawan dan ketentuan.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
 - 1.1 Unit kompetensi ini diperlukan untuk memberikan pelayanan penjemputan dan pengantaran yang berkualitas kepada wisatawan.
 - 1.2 Lingkup penerapan kompetensi meliputi melaksanakan penjemputan wisatawan, penyampaian informasi pada saat kedatangan, dan pengantaran wisatawan dari akomodasi ke tempat keberangkatan.
 - 1.3 Dokumen wisatawan dalam unit kompetensi ini, meliputi tetapi tidak terbatas pada:
 - 1.3.1 Paspor.
 - 1.3.2 *Voucher* perjalanan.
 - 1.3.3 *Voucher* hotel.
 - 1.3.4 *Rooming list*.
 - 1.3.5 *Passport list*.
 - 1.4 Fasilitas di tempat kedatangan dalam unit kompetensi ini tidak terbatas pada:
 - 1.4.1 Ruang tunggu.
 - 1.4.2 Toilet.
 - 1.4.3 Restoran.
 - 1.4.4 *Money changer*.
 - 1.4.5 *Automatic Teller Machine* (ATM).
 - 1.4.6 Tempat parkir.
2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 *Signboard/paging*
 - 2.1.2 Bendera
 - 2.1.3 Alat komunikasi
 - 2.1.4 *Identity card*
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 *Check list*
 - 2.2.2 Sumber informasi lainnya
3. Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)
4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
 - 4.1.1 Adat istiadat
 - 4.1.2 Tradisi
 - 4.1.3 Kode Etik Pramuwisata
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang Pramuwisata

PANDUAN PENILAIAN

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

2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Daerah setempat
 - 3.1.2 Sarana dan prasarana
 - 3.1.3 Prosedur *check in/check out*
 - 3.1.4 Penanganan bagasi
 - 3.1.5 Perjalanan wisatawan
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Menggunakan alat pengolah data
 - 3.2.2 Menggunakan alat komunikasi
4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Ketelitian dalam melaksanakan tugas penjemputan dan pengantaran wisatawan
 - 4.2 Keakuratan dalam melaksanakan tugas penjemputan dan pengantaran wisatawan
 - 4.3 Tanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaan dalam melaksanakan tugas penjemputan dan pengantaran wisatawan
5. Aspek kritis
 - 5.1 Ketelitian memeriksa jenis dokumen wisatawan untuk menjamin keabsahan kedatangan wisatawan

KODE UNIT : N.79JPR21.004.2
JUDUL UNIT : Mengomunikasikan Informasi dan Interpretasi Wisata
DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan untuk mengomunikasikan informasi dan interpretasi wisata dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, berdaya saing, dan profesional.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menyajikan informasi terkait dengan berbagai destinasi wisata	1.1 Informasi yang mutakhir, akurat, dan relevan disampaikan dengan materi kedalaman dan keluasan informasi sesuai dengan paket wisata yang tersusun. 1.2 Teknik presentasi informasi materi wisata disampaikan secara atraktif dan edukatif untuk memudahkan pemahaman wisatawan. 1.3 Peralatan dan perlengkapan untuk presentasi materi wisata digunakan secara tepat sesuai dengan karakteristik materi wisata dan profil wisatawan.
2. Melakukan interpretasi dalam pemanduan wisata	2.1 Waktu persiapan dan materi interpretasi dialokasikan sesuai dengan target pemanduan di atraksi wisata. 2.2 Pemahaman wisatawan dan kepekaannya terhadap sosial budaya dan lingkungan dikondisikan untuk keselarasan aktivitas interpretasi. 2.3 Materi interpretasi yang atraktif dan edukatif disajikan sesuai dengan tujuan wisata. 2.4 Interpretasi dilakukan dengan mengungkapkan makna pesan moral dan kesan akhir yang positif kepada wisatawan.
3. Melakukan interaksi dengan wisatawan untuk memastikan pemahaman materi informasi dan interpretasi	3.1 Partisipasi wisatawan selama proses presentasi diatur sesuai dengan kenyamanan wisatawan. 3.2 Pertanyaan wisatawan dijawab dengan benar dan profesional sesuai dengan kebutuhan informasi. 3.3 Materi penutup presentasi dirangkum sesuai kebutuhan informasi dan interpretasi.

BATASAN VARIABEL

- 1. Konteks variabel
 - 1.1 Unit kompetensi ini diperlukan untuk mengomunikasikan informasi dan interpretasi wisata dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, berdaya saing, dan profesional, termasuk mempertimbangkan kelayakan materi dan sosial budaya yang berbeda.
 - 1.2 Informasi mutakhir, akurat, dan relevan dalam unit kompetensi ini, meliputi tetapi tidak terbatas pada:
 - 1.2.1 Informasi terkini.
 - 1.2.2 Informasi kontroversial.
 - 1.2.3 Kebijakan pemerintah terkini.
 - 1.2.4 Informasi aktual.
 - 1.2.5 Informasi hasil penelitian sejarah, budaya, dan lain-lain.

- 1.2.6 Informasi yang berhubungan dengan keseharian.
 - 1.2.7 Informasi yang berkaitan dengan tokoh terkenal.
 - 1.3 Teknik presentasi dalam unit kompetensi ini, meliputi tetapi tidak terbatas pada:
 - 1.3.1 *Grooming*.
 - 1.3.2 Artikulasi dalam pengucapan jelas.
 - 1.3.3 Intonasi tepat.
 - 1.3.4 Efisiensi materi (mudah dipahami).
 - 1.3.5 Interaktif.
 - 1.3.6 Etika bahasa tubuh.
 - 1.4 Partisipasi wisatawan dan interpretasi merupakan kegiatan pemanduan yang memberikan pengertian, pemahaman, dan pengalaman terhadap suatu obyek wisata/destinasi wisata yang dibangun dalam unit kompetensi ini, meliputi tetapi tidak terbatas pada:
 - 1.4.1 Membangkitkan partisipasi wisatawan.
 - 1.4.2 Memperhatikan reaksi wisatawan.
 - 1.4.3 Menjawab pertanyaan wisatawan.
 - 1.5 Pemahaman wisatawan yang dimaksud unit ini adalah suatu usaha/cara dalam menyampaikan penjelasan berkenaan dengan tujuan dan isi materi yang mudah diterima oleh wisatawan pada saat melakukan kegiatan interpretasi.
2. Peralatan dan perlengkapan
- 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Alat peraga
 - 2.1.2 Contoh gambar
 - 2.1.3 Benda-benda yang dapat diamati
 - 2.1.4 Alat bantu (cermin, kertas, papan, dan lainnya)
 - 2.1.5 Peralatan khusus (misalnya teropong/*binocular* atau kaca pembesar)
 - 2.1.6 Alat tulis
 - 2.1.7 *Pointer*
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 *Itinerary*/jadwal kunjungan
 - 2.2.2 *Display* koleksi
 - 2.2.3 Pengeras suara
 - 2.2.4 Alat bantu dengar
 - 2.2.5 Penanda peserta
 - 2.2.6 Perlengkapan pengamanan (tali pengaman, topi pengaman, dan jaket/baju pengaman lainnya)
3. Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)
4. Norma dan standar
- 4.1 Norma
 - 4.1.1 Adat istiadat
 - 4.1.2 Tradisi
 - 4.1.3 Kode Etik Pramuwisata
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang Pramuwisata
 - 4.2.2 Etika berkomunikasi

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian unit ini dilakukan dengan metode asesmen sesuai kema sertifikasi.
 - 1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau di luar tempat kerja.
 - 1.3 Penilaian unit ini mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dipersyaratkan.
 - 1.4 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.
2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Informasi destinasi wisata yang dikunjungi
 - 3.1.2 Etika, norma, dan perjalanan wisata di destinasi wisata/karakter/profil wisatawan berdasarkan daerah asal, usia, sosial ekonomi, dan lainnya
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Teknik komunikasi
 - 3.2.2 Penggunaan alat
 - 3.2.3 Memilih informasi berdasarkan profil wisatawan
 - 3.2.4 Memahami emosi dan bahasa tubuh wisatawan
 - 3.2.5 Penanganan keadaan darurat
4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Komunikatif dalam melakukan interpretasi
 - 4.2 Ketegasan dalam melakukan interpretasi
 - 4.3 Keakuratan dalam melakukan interpretasi
5. Aspek kritis
 - 5.1 Ketepatan menyampaikan informasi yang mutakhir, akurat, dan relevan dengan materi kedalaman dan keluasan informasi sesuai dengan paket wisata yang tersusun
 - 5.2 Kemampuan menyajikan materi interpretasi yang atraktif dan edukatif sesuai dengan tujuan wisata

KODE UNIT : N.79JPR21.005.2
JUDUL UNIT : Memimpin Pemanduan dalam Perjalanan Wisata
DESKRIPSI UNIT : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan untuk menerapkan koordinasi, komunikasi, kepemimpinan, dan resolusi konflik keterampilan untuk memungkinkan grup perjalanan wisata dipimpin secara bertanggung jawab saat perjalanan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mengidentifikasi rute perjalanan untuk pemanduan yang bertanggung jawab	1.1 Rute pemanduan dan kegiatan wisata diidentifikasi sesuai dengan tujuan dan kondisi pemanduan. 1.2 Peraturan dan adat istiadat kegiatan pemanduan dijelaskan sesuai dengan norma yang berlaku setempat. 1.3 Petunjuk kerja memimpin pemanduan wisata yang efektif dijelaskan sesuai tujuan kegiatan.
2. Mengoordinasikan pergerakan dan aktivitas wisatawan dalam pemanduan wisata	2.1 Peserta rombongan diarahkan sesuai pergerakan kegiatan yang telah ditentukan. 2.2 Kepatuhan pada jadwal perjalanan diterapkan dengan pertimbangan waktu selama kegiatan. 2.3 Saran dan informasi terkait perjalanan diberikan kepada wisatawan. 2.4 Pergerakan dan kegiatan rombongan wisatawan diawasi sesuai dengan program pemanduan. 2.5 Kegiatan yang direncanakan untuk pemenuhan kebutuhan khusus wisata dimodifikasi sesuai aktivitas wisatawan.
3. Memfasilitasi interaksi sesama wisatawan selama pemanduan wisata	3.1 Pengenalan anggota grup perjalanan wisata satu sama lain dilakukan sesuai dengan prosedur. 3.2 Penjelasan aturan umum yang berlaku selama perjalanan diinformasikan agar dapat diterapkan sesuai dengan ketentuan. 3.3 Tujuan dan peluang berinteraksi yang didapatkan dengan berpartisipasi diinformasikan dalam pemanduan sesuai dengan ketentuan. 3.4 Teknik untuk membangun dan mempertahankan kerja sama kelompok dilakukan dalam perjalanan. 3.5 Penyeimbangan kebutuhan kelompok dan kebutuhan individu dilakukan sesuai dengan ketentuan.

BATASAN VARIABEL

- 1. Konteks variabel
 - 1.1 Unit kompetensi ini diperlakukan untuk memimpin dan memfasilitasi pemanduan perjalanan wisata dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan.

- 1.2 Peraturan dan adat istiadat dapat mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.2.1 Peraturan pemerintah.
 - 1.2.2 Tradisi masyarakat.
 - 1.2.3 Budaya.
 - 1.2.4 Kepercayaan.
- 1.3 Petunjuk kerja memimpin pemanduan wisata yang efektif dapat mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.3.1 Standar Operasional Prosedur (SOP) pemanduan wisata.
 - 1.3.2 Surat perintah kerja pemanduan.
 - 1.3.3 *Itinerary* perjalanan wisata.
- 1.4 Anggota grup wisata dapat mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.4.1 Wisatawan domestik dan internasional.
 - 1.4.2 Pria dan wanita.
 - 1.4.3 Orang-orang dari kelompok umur yang berbeda.
 - 1.4.4 Kelompok minat khusus.
 - 1.4.5 Pelanggan kebutuhan khusus.
 - 1.4.6 Grup terbuka, misal grup yang terdiri dari campuran masyarakat umum yang tidak terduga.
 - 1.4.7 Kelompok pasar sasaran yang homogen sebagaimana didefinisikan oleh berbagai karakteristik demografis.
- 1.5 Perjalanan akan bervariasi berdasarkan jenis dan durasi dan dapat mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.5.1 Wisata setengah hari.
 - 1.5.2 Wisata perjalanan panjang.
 - 1.5.3 Wisata kota, pedesaan, dan daerah terpencil.
 - 1.5.4 Wisata budaya dan ekologi.
 - 1.5.5 Wisata petualangan dan rekreasi.
 - 1.5.6 Wisata minat khusus.
 - 1.5.7 Wisata jalan.
- 1.6 Memberikan saran kepada anggota kelompok wisata mengenai gerakan dan kegiatan dapat mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.6.1 Menggunakan teknik yang tepat untuk menarik perhatian anggota kelompok wisata.
 - 1.6.2 Menjelaskan rencana perjalanan.
 - 1.6.3 Anggota grup wisata terkini mengenai jadwal dan perubahan rencana perjalanan.
 - 1.6.4 Menjelaskan alasan untuk perubahan rencana perjalanan.
 - 1.6.5 Memberikan informasi verbal dan cetak.
 - 1.6.6 Melakukan demonstrasi.
 - 1.6.7 Berbagi pengalaman pribadi.
 - 1.6.8 Memastikan instruksi dipahami.
- 1.7 Memberikan saran dan informasi terkait perjalanan harus menyertakan pertimbangan cara yang paling efektif untuk menyampaikan informasi ini berdasarkan kebutuhan/profil grup dan dapat mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.7.1 Menggambarkan dan menjelaskan informasi rencana perjalanan.
 - 1.7.2 Menggambarkan dan menjelaskan informasi penyedia layanan, pemasok, tempat, dan kegiatan.
 - 1.7.3 Mengeluarkan *voucher* dan tiket.
 - 1.7.4 Memberikan rincian kontak untuk pemimpin wisata dan staf wisata.
 - 1.7.5 Menjelaskan prosedur jika anggota grup wisata terpisah dari grup.

- 1.8 Mengawasi gerakan dan kegiatan dapat mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.8.1 Memberikan peringatan dini dan informasi tentang kegiatan dan tujuan yang akan datang.
 - 1.8.2 Mengarahkan anggota grup wisata ke lokasi.
 - 1.8.3 Anggota grup wisata terkemuka ke kegiatan dan lokasi.
 - 1.8.4 Mengambil tindakan untuk meminimalkan kegiatan anggota kelompok wisata yang tidak terjadwal yang membahayakan rencana perjalanan.
 - 1.8.5 Mengambil tindakan untuk mendorong kepatuhan kelompok wisata dengan persyaratan.
 - 1.8.6 Memantau durasi gerakan dan kegiatan untuk menentukan tindakan perbaikan yang harus diambil.
- 1.9 Mendorong anggota grup wisata untuk berpartisipasi dapat mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.9.1 Memberikan insentif.
 - 1.9.2 Mengeluarkan tantangan.
 - 1.9.3 Mendorong keterlibatan.
 - 1.9.4 Mengajukan pertanyaan.
 - 1.9.5 Mengakui upaya dan pencapaian.
 - 1.9.6 Memberikan bantuan, saran, dan informasi.
 - 1.9.7 Memastikan peralatan yang memadai.
 - 1.9.8 Memposisikan item aktivitas dengan tepat jika memungkinkan.
 - 1.9.9 Merencanakan partisipasi maksimum pelanggan.
- 1.10 Kebutuhan khusus dapat mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.10.1 Mengakomodasi kebutuhan pelanggan kebutuhan khusus, termasuk penyandang cacat.
 - 1.10.2 Disabilitas, lansia, anak-anak, bayi, dan kebutuhan lain yang diidentifikasi pada detail pemesanan perjalanan wisata.
 - 1.10.3 Janji pertemuan sehubungan dengan pengiriman layanan wisata.
 - 1.10.4 Insiden yang terjadi pada perjalanan wisata yang menciptakan kebutuhan khusus yang tidak ada pada saat keberangkatan perjalanan wisata.
- 1.11 Teknik untuk membangun dan mempertahankan kohesi kelompok dapat mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.11.1 Memanfaatkan teknik pengenalan awal.
 - 1.11.2 Mendorong interaksi antara anggota kelompok.
 - 1.11.3 Memulai kegiatan kelompok atau permainan.
 - 1.11.4 Mengundang individu untuk berbicara dengan kelompok.
 - 1.11.5 Memanfaatkan keterampilan masing-masing anggota grup perjalanan wisata dalam perjalanan wisata.
 - 1.11.6 Memfokuskan kelompok pada pengalaman bersama.
 - 1.11.7 Menggunakan sistem rotasi kursi.
 - 1.11.8 Menciptakan peluang untuk interaksi individu.
 - 1.11.9 Mengakomodasi preferensi individu, jika memungkinkan.
 - 1.11.10 Memberi informasi kepada kelompok tentang rencana perjalanan dan perubahan yang direncanakan.
 - 1.11.11 Memfasilitasi upaya kohesi kelompok.
 - 1.11.12 Menciptakan dan mendukung upaya untuk mengoptimalkan niat baik dan moral kelompok.
- 1.12 Perjalanan wisatawan umum dapat mencakup namun tidak terbatas pada:

- 1.12.1 Perilaku yang dapat diterima dan tidak dapat diterima sehubungan dengan anggota grup wisata lain, lokal/tuan rumah.
- 1.12.2 Masyarakat dan terkait dengan aktivitas dan lokasi yang dijadwalkan:
 - a. Menghormati orang lain dan lingkungan.
 - b. Kebutuhan untuk berbagi.
 - c. Perlu memperhatikan batasan waktu.
 - d. Persyaratan dasar untuk memastikan keselamatan dan keamanan anggota grup wisata dan harta benda mereka.
 - e. Tindakan yang harus diambil jika terjadi kecelakaan atau darurat.
 - f. Kebutuhan untuk berkomunikasi dan memberikan umpan balik kepada pemimpin wisata.
- 1.13 Menyeimbangkan kebutuhan kelompok dengan kebutuhan individu dapat mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.13.1 Memperkenalkan kegiatan tambahan untuk memenuhi kebutuhan yang diidentifikasi.
 - 1.13.2 Memastikan inklusivitas sejauh mungkin.
 - 1.13.3 Menjelaskan kebutuhan individu yang unik kepada kelompok dan meminta izin mereka untuk perlakuan khusus terhadap orang berkebutuhan khusus.
- 1.14 Memprediksi potensi masalah dapat mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.14.1 Memantau orang-termasuk bahasa verbal dan bahasa tubuh mereka.
 - 1.14.2 Memantau lingkungan fisik dan alam.
 - 1.14.3 Bekerja sama dengan staf lain.
 - 1.14.4 Mendorong anggota grup wisata untuk mengomunikasikan indikator masalah yang muncul atau yang ada.
- 1.15 Menanggapi keadaan darurat dan kejadian tak terduga dapat mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.15.1 Menerapkan rencana darurat dan aksi perubahan darurat, termasuk mengambil alih dan mengeluarkan.
 - 1.15.2 Arahan untuk tindakan, evakuasi atau respons lini pertama.
 - 1.15.3 Memberi tahu pihak berwenang.
 - 1.15.4 Mencari bantuan dari layanan darurat.
 - 1.15.5 Menempatkan keselamatan orang di atas perlindungan aset.
 - 1.15.6 Meminimalkan bahaya, kerusakan, dan gangguan.
 - 1.15.7 Konflik antar pribadi dapat mencakup namun tidak terbatas pada:
 - a. Konflik antara anggota kelompok wisata-termasuk konflik dalam keluarga.
 - b. Konflik antara anggota grup perjalanan wisata dan anggota grup non perjalanan wisata termasuk anggota.
 - 1.15.8 Publik dan staf yang terkait dengan penyedia atau penyedia pihak ketiga.
 - 1.15.9 Konflik antara anggota grup wisata dan staf/pramuwisata perusahaan induk.
 - 1.15.10 Konflik yang melibatkan pihak berwenang.
 - 1.15.11 Konflik yang melibatkan komunitas lokal.
 - 1.15.12 Anggota kelompok yang dominan, dominan dan/atau mengganggu, termasuk mereka yang terkena dampak alkohol dan/atau narkoba.

- 1.15.13 Sub kelompok/klik dalam kelompok perjalanan wisata yang lebih luas.
- 1.16 Tindakan untuk mengatasi ketidakpuasan anggota grup wisata dapat mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.16.1 Mendengarkan keluhan untuk mengidentifikasi penyebabnya.
 - 1.16.2 Mengakui emosi yang terlibat dalam ketidakpuasan.
 - 1.16.3 Menyarankan atau meminta resolusi potensial.
 - 1.16.4 Menyetujui solusi yang dapat diterima jika memungkinkan.
 - 1.16.5 Mengimplementasikan solusi yang disepakati jika memungkinkan.
- 2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Kendaraan
 - 2.1.2 Pertolongan Pertama pada Kecelakaan (P3K)
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Kuesioner/angket
- 3. Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)
- 4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
 - 4.1.1 Kode Etik Pramuwisata
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang Pramuwisata

PANDUAN PENILAIAN

- 1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian dapat dilakukan pada tempat kerja aktual atau disimulasikan (satu perjalanan wisata nyata atau simulasi).
 - 1.2 Metode berikut dapat digunakan untuk menilai kompetensi untuk unit ini:
 - 1.2.1 Pengamatan kinerja kandidat praktis.
 - 1.2.2 Permainan peran.
 - 1.2.3 Umpan balik dari anggota grup wisata.
 - 1.2.4 Pertanyaan lisan dan tertulis.
 - 1.2.5 Laporan pihak ketiga dilengkapi oleh penyelia.
 - 1.2.6 Pekerjaan proyek dan penugasan.
 - 1.2.7 Simulasi.
- 2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
- 3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan sehubungan dengan protokol perjalanan
 - 3.1.2 Persyaratan hukum yang berkaitan dengan penyediaan wisata
 - 3.1.3 Prinsip keselamatan dan keamanan yang terkait dengan orang dan aset
 - 3.1.4 Prinsip-prinsip manajemen kelompok, manajemen orang, dan dinamika kelompok

- 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Kemampuan untuk menggunakan teknik koordinasi, komunikasi, negosiasi, dan resolusi konflik
 - 3.2.2 Kemampuan untuk mengatur perjalanan wisata, mengarahkan, memantau, dan memimpin kelompok dalam perjalanan wisata
 - 3.2.3 Kemampuan untuk menciptakan dan memelihara hubungan dan hubungan profesional dengan anggota kelompok wisata
 - 3.2.4 Kemampuan untuk menghasilkan dan mempertahankan kohesi kelompok saat perjalanan
- 4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Cepat merespons dengan tepat situasi darurat
 - 4.2 Proaktif dalam memberikan informasi
 - 4.3 Teliti dalam mengkoordinasikan kegiatan perjalanan wisata
- 5. Aspek kritis
 - 5.1 Kecermatan mengawasi pergerakan dan kegiatan rombongan wisatawan sesuai dengan program pemanduan
 - 5.2 Ketepatan melakukan penyeimbangan kebutuhan kelompok dan kebutuhan individu sesuai dengan ketentuan

KODE UNIT : N.79JPR21.006.2
JUDUL UNIT : Mengelola Wisata yang Diperpanjang Waktunya
DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan oleh pramuwisata untuk mengelola wisata yang diperpanjang waktunya dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, berdaya saing, dan profesional.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mengorganisasikan perubahan perjalanan wisata	1.1 Rincian penyelenggaraan termasuk pengaturan ulang perjalanan disusun sesuai dengan kesepakatan pihak terkait. 1.2 Penyesuaian anggaran dilakukan termasuk pertimbangan perubahan perpanjangan waktu perjalanan. 1.3 Kegiatan perubahan perpanjangan waktu wisata didokumentasikan sesuai dengan kondisi yang berpotensi adanya perubahan.
2. Melakukan komunikasi dengan kolega	2.1 Komunikasi dengan kolega dilakukan untuk memenuhi kebutuhan perjalanan. 2.2 Hasil komunikasi dengan kolega terkait kebutuhan perjalanan didokumentasikan untuk pemeliharaan kualitas pelayanan wisata dan pramuwisata.

BATASAN VARIABEL

- 1. Konteks variabel
 - 1.1 Unit kompetensi ini diperlukan untuk mengelola wisata yang diperpanjang waktunya dan mengoordinasikan dengan kolega dalam kegiatan pemanduan wisata untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, berdaya saing, dan profesional.
 - 1.2 Lingkup penerapan kompetensi meliputi melaksanakan perubahan perjalanan wisata dan melakukan komunikasi dengan pihak terkait.
- 2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Alat komunikasi
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Jadwal perjalanan wisata/ *Itinerary*
- 3. Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)
- 4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
 - 4.1.1 Adat istiadat
 - 4.1.2 Tradisi
 - 4.1.3 Kode Etik Pramuwisata
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang Pramuwisata

PANDUAN PENILAIAN

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

- 1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau di luar tempat kerja.
- 1.3 Penilaian unit ini mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dipersyaratkan.
- 1.4 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.
2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Etika dan norma di destinasi wisata
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Teknik komunikasi
 - 3.2.2 Memimpin rombongan
4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Ketegasan dalam melakukan perubahan perpanjangan perjalanan
 - 4.2 Kecermatan dalam menghitung biaya perubahan perjalanan
5. Aspek kritis
 - 5.1 Ketepatan menyusun rincian penyelenggaraan termasuk pengaturan ulang perjalanan sesuai dengan kesepakatan pihak terkait

KODE UNIT : N.79JPR21.007.2
JUDUL UNIT : Melakukan Pertolongan Pertama dalam Pemanduan Wisata
DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan oleh pramuwisata untuk melakukan pertolongan pertama dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, berdaya saing, dan profesional.

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

BATASAN VARIABEL

- 1. Konteks variabel
 - 1.1 Unit kompetensi ini diperlukan untuk melakukan pertolongan pertama dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, berdaya saing, dan profesional.
 - 1.2 Pertolongan pertama seperti yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1970 tentang Keselamatan Kerja, perlu menetapkan ketentuan mengenai pertolongan pertama pada kecelakaan di tempat kerja.
 - 1.3 Keadaan darurat yang mengakibatkan terjadinya pertolongan pertama dalam perjalanan antara lain:
 - 1.3.1 Keadaan tempat di mana terjadinya kecelakaan.
 - 1.3.2 Jenis kecelakaan dan penyebabnya.
 - 1.3.3 Tersedianya kelengkapan peralatan pertolongan pertama, obat-obatan, dan alat bantu lainnya.
 - 1.3.4 Tersedianya petugas kesehatan atau perawat dan sejenis yang terlatih di lokasi kejadian.
 - 1.3.5 Kondisi korban dengan risiko gangguan *cardio-vascular* terlihat dari suhu badan, detak nadi, dan pernafasan.
 - 1.3.6 Tercemar zat kimia.
 - 1.4 Kondisi korban yang dimaksud dalam unit ini meliputi tapi tidak terbatas pada:
 - 1.4.1 Serangan jantung (gangguan *cardio vascular*).
 - 1.4.2 Luka dan infeksi.
 - 1.4.3 Patah tulang atau terkilir pada persendian tulang.
 - 1.4.4 Cedera pada mata.
 - 1.4.5 Luka bakar.

- 1.4.6 Pendarahan luar.
- 1.4.7 Tidak sadarkan diri (pingsan).
- 1.4.8 Pengaruh suhu yang terlalu tinggi (pengap/sumpek).
- 1.4.9 Penyakit yang sudah menahun.
- 1.4.10 Luka bekas gigitan.
- 2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Kotak Peralatan Pertolongan Pertama pada Kecelakaan (P3K)
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Peralatan komunikasi
 - 2.2.2 Dukungan dari personel ahli (dokter atau perawat) yang akan menangani korban setelah pertolongan pertama
 - 2.2.3 Transportasi
- 3. Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)
- 4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
 - 4.1.1 Kode Etik Pramuwisata
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang Pramuwisata
 - 4.2.2 Prosedur Penanganan Kondisi Gawat Darurat

PANDUAN PENILAIAN

- 1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian unit ini dilakukan dengan metode asesmen sesuai skema sertifikasi.
 - 1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau di luar tempat kerja.
 - 1.3 Penilaian unit ini mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dipersyaratkan.
 - 1.4 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.
- 2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
- 3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Mengidentifikasi keadaan gawat darurat
 - 3.1.2 Mengetahui prosedur penanganan gawat darurat
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Melakukan koordinasi dalam penanganan gawat darurat
 - 3.2.2 Menerapkan prosedur gawat darurat
- 4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Bersikap tenang dalam menghadapi keadaan gawat darurat
 - 4.2 Cepat dan tanggap dalam menangani keadaan gawat darurat
- 5. Aspek kritis
 - 5.1 Ketelitian mengidentifikasi keadaan darurat dengan segera dan tepat sesuai dengan prosedur
 - 5.2 Ketepatan menentukan langkah-langkah kedaruratan untuk rencana tindak yang tepat

KODE UNIT : N.79JPR21.008.2
JUDUL UNIT : Melakukan Kerja Sama secara Efektif dalam Pemanduan Wisata dengan Kolega dan Wisatawan
DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan oleh pramuwisata untuk melakukan kerja sama dengan kolega dan wisatawan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, berdaya saing, profesional, dan efektif.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Melakukan komunikasi di tempat kerja	1.1 Berkomunikasi dengan kolega kerja dan wisatawan dilakukan secara terbuka, profesional, dan ramah. 1.2 Bahasa dan nada suara digunakan dengan tepat untuk membangun kenyamanan interaksi. 1.3 Pengaruh bahasa tubuh diidentifikasi berkaitan dengan etika dan prosedur dalam komunikasi. 1.4 Kepekaan akan perbedaan kebudayaan dan sosial ditunjukkan dalam perilaku yang sesuai dengan standar kerja pemanduan. 1.5 Efektivitas komunikasi dua arah dilakukan dengan mendengarkan dan bertanya secara aktif.
2. Menyediakan bantuan kepada wisatawan sebagai wujud kerja sama dan tanggung jawab pramuwisata	2.1 Kebutuhan dan harapan wisatawan termasuk kebutuhan khusus diidentifikasi untuk memberikan produk serta layanan yang tepat. 2.2 Komunikasi dengan wisatawan dilakukan secara ramah dan sopan. 2.3 Semua kebutuhan dan permintaan yang layak dari wisatawan dipenuhi untuk peningkatan kualitas layanan dalam waktu yang tepat.
3. Memelihara standar kinerja pramuwisata	3.1 Standar kinerja yang berlaku bagi pramuwisata diterapkan dengan mempertimbangkan karakter tempat kerja dan pengaruh dari jenis wisatawan yang berbeda-beda. 3.2 Standar kinerja pramuwisata yang berlaku diterapkan dengan mempertimbangkan persyaratan kinerja presentasi khusus untuk fungsi pekerjaan khusus.
4. Melakukan pekerjaan dalam satu tim	4.1 Kinerja tim dilakukan secara bersama-sama berdasarkan kepercayaan, dukungan, rasa hormat, dan perbedaan kebudayaan antar anggota tim dalam kegiatan sehari-hari untuk mencapai tujuan tim. 4.2 Tugas-tugas individu dilaksanakan sesuai dengan prioritas dan dalam tenggang waktu yang ada.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
	4.3 Bantuan ditawarkan kepada kolega untuk pencapaian tujuan kerja yang telah ditetapkan.
	4.4 Umpan balik dan informasi diterima dari anggota tim.
	4.5 Perubahan tanggung jawab masing-masing anggota tim dinegosiasikan kembali untuk memenuhi tujuan kerja.

BATASAN VARIABEL

- 1. Konteks variabel
 - 1.1 Unit kompetensi ini diperlukan untuk melakukan kerja sama secara efektif dalam pemanduan wisata dengan kolega dan wisatawan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, berdaya saing, dan profesional dengan menerapkan standar kinerja pramuwisata yang ditetapkan berdasarkan karakteristik tempat kerja dan wisatawan.
 - 1.2 Kolega kerja dan wisatawan yang dimaksud dalam unit ini dapat dimasukkan tapi tidak terbatas pada:
 - 1.2.1 Anggota dari sektor-sektor pariwisata.
 - 1.2.2 Individu-individu atau kelompok-kelompok di dalam perusahaan.
 - 1.2.3 Penduduk setempat.
 - 1.2.4 Pengunjung.
 - 1.2.5 Wartawan.
 - 1.2.6 Teman kerja/kolega.
 - 1.2.7 Wisatawan domestik/internasional.
- 2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Mikrofon
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Audiovisual
 - 2.2.2 Alat peraga pendukung
 - 2.2.3 Brosur
- 3. Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)
- 4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
 - 4.1.1 Adat istiadat dari masyarakat setempat
 - 4.1.2 Kode Etik Pramuwisata
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang Pramuwisata

PANDUAN PENILAIAN

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

2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Kebutuhan dan harapan dari berbagai wisatawan yang berbeda sesuai dengan sektor industri
 - 3.1.2 Pengetahuan komunikasi yang efektif berkenaan dengan mendengarkan, bertanya, dan komunikasi non verbal
 - 3.1.3 Pengertian atas prinsip-prinsip kerja sama
 - 3.1.4 Pelayanan prima
 - 3.1.5 Sapta pesona
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Pengetahuan komunikasi yang efektif berkenaan dengan mendengarkan, bertanya, dan komunikasi non verbal
 - 3.2.2 Pengertian atas prinsip-prinsip kerja
4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Dapat berkomunikasi dan melakukan kerja sama dengan kolega dan wisatawan
5. Aspek kritis
 - 5.1 Ketepatan menganalisis efektivitas komunikasi dua arah dengan mendengarkan dan bertanya secara aktif
 - 5.2 Ketepatan menerapkan standar kinerja pramuwisata yang berlaku dengan mempertimbangkan persyaratan kinerja presentasi khusus untuk fungsi pekerjaan khusus

KODE UNIT : N.79JPR21.009.2
JUDUL UNIT : Membuat Laporan Pemanduan Wisata
DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan oleh pramuwisata untuk membuat laporan pemanduan wisata dalam memberikan pelayanan pada kegiatan wisata termasuk potensi dan penanganan risiko.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Membuat laporan kegiatan	1.1 Laporan kegiatan wisata disusun oleh pramuwisata secara akurat dan bertanggung jawab sesuai dengan pelaksana wisata. 1.2 Umpan balik dari wisatawan didokumentasikan untuk peningkatan layanan kepramuwisataaan.
2. Membuat laporan keuangan	2.1 Laporan keuangan kegiatan wisata dirancang sesuai dengan program kegiatan kewisataaan. 2.2 Laporan keuangan kegiatan wisata didokumentasikan sesuai dengan pemberlakuan sistem setempat.

BATASAN VARIABEL

- 1. Konteks variabel
 - 1.1 Unit kompetensi ini diperlukan untuk membuat laporan kegiatan wisata dalam memberikan pelayanan wisata yang berkualitas, berdaya saing, dan profesional termasuk penanganan terhadap potensi dan risiko kecelakaan kerja dan bahaya lainnya.
 - 1.2 Lingkup penerapan kompetensi meliputi membuat laporan kegiatan, membuat laporan keuangan dan mendokumentasikan umpan balik.
- 2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Alat pengolah data
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 *Itinerary*/jadwal perjalanan wisata
 - 2.2.2 *Invoice*/bukti pengeluaran
 - 2.2.3 Umpan balik wisatawan
- 3. Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)
- 4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
 - 4.1.1 Adat istiadat
 - 4.1.2 Tradisi
 - 4.1.3 Kode Etik Pramuwisata
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang Pramuwisata

PANDUAN PENILAIAN

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

- 1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau di luar tempat kerja.
- 1.3 Penilaian unit ini mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dipersyaratkan.
- 1.4 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.
2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Prosedur pembuatan laporan
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Penggunaan komputer
4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Ketelitian dalam menyusun laporan
5. Aspek kritis
 - 5.1 Kecermatan menyusun laporan kegiatan wisata oleh pramuwisata secara akurat dan bertanggung jawab sesuai dengan pelaksana wisata
 - 5.2 Kecermatan merancang laporan keuangan kegiatan wisata sesuai dengan program perjalanan wisatawan

KODE UNIT : N.79JPR21.010.2
JUDUL UNIT : Menerapkan Komunikasi yang Efektif dalam Pemanduan Wisata
DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam berkomunikasi secara efektif baik lisan maupun tulisan dengan menggunakan alat komunikasi dalam jasa pramuwisata.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menerima panggilan lisan	1.1 Panggilan lisan yang masuk melalui alat komunikasi diidentifikasi dengan tepat sesuai dengan standar perusahaan . 1.2 Pesan dan permintaan dari pengirim pesan direspon dengan cepat dan tepat. 1.3 Produk dan jasa pramuwisata dipromosikan dengan tepat dan benar. 1.4 Pesan yang mengancam dan mencurigakan dilaporkan sesuai standar pemanduan.
2. Membuat panggilan lisan	2.1 Nomor telepon, identitas pengguna atau link digunakan untuk panggilan sesuai dengan prosedur. 2.2 Isi pesan dirumuskan dengan tepat sesuai dengan tujuan pesan. 2.3 Alat komunikasi digunakan sesuai dengan fungsi dan area kerja pemanduan.
3. Mengelola pesan tertulis yang masuk	3.1 Pesan tertulis yang masuk diteruskan kepada orang yang tepat. 3.2 Pesan direspons dengan cepat dan tepat sesuai dengan standar pemanduan. 3.3 Produk dan jasa layanan pemanduan dipromosikan dengan tepat dan benar. 3.4 Pesan masuk yang mengancam dan mencurigakan dilaporkan sesuai dengan standar pemanduan.
4. Mengirim pesan tertulis	4.1 Format dan isi pesan tertulis dibuat dengan mencakup ketepatan alamat penerima dan identitas pengguna dan sesuai dengan alat komunikasi yang tepat. 4.2 Dokumen pendukung disiapkan sesuai dengan jenis pesan.

BATASAN VARIABEL

- 1. Konteks variabel
 - 1.1 Unit ini diterapkan pada semua sektor industri yang memimpin dan mengelola orang di dalam divisi usaha dari industri perjalanan dan dapat mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:
 - a. *Tour operation/Travel Management Company (TMC).*
 - b. *Inbound tour operator/Destination Management Company (DMC).*
 - c. *Biro perjalanan wisata umrah dan haji.*
 - d. *Wholesaler.*
 - e. *Incentive house.*

- f. *Online Travel Agent* (OTA).
 - g. Usaha Jasa Pramuwisata (UJP).
- 1.2 Pesan dalam bentuk lisan dan tertulis yang masuk maupun yang keluar dapat mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.2.1 Pesan lisan
 - a. Komunikasi lisan dilakukan internal maupun eksternal perusahaan.
 - b. Informasi berhubungan dengan perusahaan.
 - 1.2.2 Pesan tertulis
 - a. Komunikasi tertulis dilakukan internal maupun eksternal perusahaan.
 - b. Pesan tertulis yang diterima dapat berupa namun tidak terbatas pada: surat konfirmasi kepada pelanggan, surat pemesanan, kontrak perjanjian kerja sama, informasi produk, dan surat penawaran produk layanan jasa pramuwisata.
- 1.3 Alat komunikasi yang digunakan sebagai media komunikasi lisan maupun tulisan mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.3.1 Surat.
 - 1.3.2 Telepon.
 - 1.3.3 Telepon pintar.
 - 1.3.4 Aplikasi media sosial.
 - 1.3.5 Aplikasi *chat* dan *e-mail*.
 - 1.3.6 Aplikasi rapat *online*.
- 1.4 Standar perusahaan dalam melakukan komunikasi lisan dapat mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.4.1 Mengucapkan salam yang tepat sesuai standar perusahaan.
 - 1.4.2 Jumlah maksimum dering panggilan yang harus dijawab.
 - 1.4.3 Identifikasi personal yang menghubungi perusahaan.
 - 1.4.4 Penyebutan nama penelpon.
 - 1.4.5 Menawarkan bantuan.
 - 1.4.6 Penggunaan volume dan nada yang nyaman serta bahasa yang mudah dimengerti.
- 1.5 Orang yang tepat yang dituju untuk menerima dan mengirimkan pesan lisan dan tulisan mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.5.1 Pelanggan.
 - 1.5.2 Rekan sejawat.
 - 1.5.3 Pimpinan perusahaan.
 - 1.5.4 Pemasok.
 - 1.5.5 Pemangku kepentingan.
- 1.6 Produk dan jasa perusahaan yang dipromosikan dapat mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.6.1 Informasi jenis barang dan jasa.
 - 1.6.2 Masa berlaku promosi.
- 1.7 Pesan yang mengancam atau mencurigakan dapat mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.7.1 Ancaman bahan peledak.
 - 1.7.2 Berbicara tentang tindak kekerasan.
 - 1.7.3 Berbicara mengenai ancaman terhadap orang lain maupun perusahaan.
 - 1.7.4 Ancaman seksual.
 - 1.7.5 Percobaan penipuan.
- 1.8 Identitas pengguna atau *link* yang digunakan dalam mengirimkan pesan merupakan alamat akun pribadi ataupun perusahaan mencakup namun tidak terbatas pada:

- 1.8.1 Alamat email yang terverifikasi.
- 1.8.2 PIN SMS.
- 1.8.3 ID *login*.
- 1.8.4 Akun tautan elektronik.
- 1.9 Format pesan tertulis mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.9.1 Mengikuti format standar perusahaan yang berlaku.
 - 1.9.2 Mengandung bagian surat yang mencakup namun tidak terbatas pada:
 - a. Menggunakan kop surat apabila dikeluarkan organisasi
 - b. Ada nomor surat, lampiran, dan perihal.
 - c. Menggunakan salam pembuka dan penutup yang lazim.
 - d. Penggunaan ragam bahasa resmi.
 - e. Menyertakan cap atau stempel dari lembaga resmi.
- 1.10 Dokumen pendukung yang disiapkan mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.10.1 Informasi dan konfirmasi perjalanan yang diperlukan.
 - 1.10.2 Dokumen perjalanan.
 - 1.10.3 Informasi penawaran produk dan harga.
 - 1.10.4 Persyaratan perjalanan.
 - 1.10.5 Bukti pembayaran.
 - 1.10.6 Tiket penerbangan dan tiket atraksi wisata.
 - 1.10.7 Polis asuransi perjalanan.
- 2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Telepon
 - 2.1.2 Komputer
 - 2.1.3 Gawai
 - 2.1.4 Telepon pintar
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Perangkat lunak pendukung
 - 2.2.2 Aplikasi pesan elektronik
 - 2.2.3 Standar operasional prosedur
 - 2.2.4 Sarana jaringan internet
 - 2.2.5 Peraturan terkait elektronik yang berlaku
- 3. Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)
- 4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
 - 4.1.1 Kode Etik Pramuwisata
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang Pramuwisata

PANDUAN PENILAIAN:

- 1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau tempat kerja simulasi.
 - 1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan dengan berbagai metode diantaranya:
 - 1.2.1 Pengamatan kinerja secara praktis.
 - 1.2.2 Observasi demonstrasi.
 - 1.2.3 *Role play*.
 - 1.2.4 Latihan praktis yang mencerminkan aplikasi tempat kerja.

- 1.2.5 Pertanyaan lisan dan tertulis.
 - 1.2.6 Bukti portofolio.
 - 1.2.7 Laporan pihak ketiga diperiksa oleh supervisor.
 - 1.2.8 Penilaian mencakup proyek atau pekerjaan kegiatan yang memungkinkan kandidat untuk berkomunikasi.
 - 1.2.9 Penilaian mencakup demonstrasi berkomunikasi.
2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Produk dan layanan jasa pramuwisata
 - 3.1.2 Penggunaan alat komunikasi yang berkaitan dengan masalah operasional dan pemecahan masalah
 - 3.1.3 Kebijakan dan prosedur perusahaan terkait dengan berkomunikasi
 - 3.1.4 Pemahaman akan kebutuhan pelanggan
 - 3.1.5 Memilah informasi yang bisa mengakibatkan kerugian perusahaan
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Komunikasi secara interpersonal yang berkaitan dengan berhubungan dengan orang-orang yang datang dari berbagai latar belakang sosial, budaya, dan etnis
 - 3.2.2 Menghubungi pelanggan, antar pribadi, dan bernegosiasi
 - 3.2.3 Penggunaan sarana komunikasi secara benar
 - 3.2.4 Pemberian pelayanan melalui berbagai alat komunikasi dengan sopan santun dan bersahabat
 - 3.2.5 Komunikasi lisan dan tulisan dengan jelas
 - 3.2.6 Kecepatan dalam menanggapi pesan yang diterima
 - 3.2.7 Menggunakan bahasa persuasif dalam menanggapi pesan
4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Sopan dalam berkomunikasi lisan dan tulisan di berbagai media komunikasi
 - 4.2 Empati dalam menanggapi keluhan yang disampaikan melalui media komunikasi
 - 4.3 Cermat dalam mengidentifikasi pesan lisan dan tulisan yang berpotensi merugikan perusahaan
 - 4.4 Ramah dalam melakukan komunikasi bisnis
5. Aspek kritis
 - 5.1 Ketelitian mengidentifikasi panggilan lisan yang masuk melalui alat komunikasi dengan tepat sesuai dengan standar perusahaan
 - 5.2 Ketepatan menggunakan alat komunikasi sesuai dengan fungsi dan area kerja pemanduan

KODE UNIT : N.79JPR21.011.2
JUDUL UNIT : Mengelola Administrasi Pemanduan Wisata
DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan oleh pramuwisata untuk melakukan prosedur administrasi kegiatan pemanduan wisata dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, berdaya saing, dan profesional.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Memproses dokumen kantor	1.1 Dokumen perusahaan atau bisnis diproses sesuai dengan sistem administrasi dengan batas waktu tertentu. 1.2 Peralatan kantor digunakan dengan benar untuk memproses dokumen . 1.3 Kerusakan peralatan kantor dilaporkan secara cepat berdasarkan hasil identifikasi kerusakan alat.
2. Membuat naskah surat di tempat kerja	2.1 Naskah surat dengan penggunaan ejaan, tanda baca, dan tata bahasa ditulis secara benar dengan bahasa yang singkat dan jelas. 2.2 Ketepatan informasi diperiksa sebelum mengirim surat berdasarkan jenis surat dan prosedur.
3. Memelihara sistem dokumen	3.1 Dokumen disimpan sesuai dengan sistem pengarsipan dan keamanannya. 3.2 Referensi dan sistem indeks dimutakhirkan sesuai dengan proses bisnis dan sistem pengarsipan.

BATASAN VARIABEL

- 1. Konteks variabel
 - 1.1 Unit kompetensi ini diperlukan untuk melakukan prosedur administrasi dengan penerapan sistem dokumentasi dan pengarsipan yang aman dan berkaitan dengan kegiatan kepramuwisataan dan layanan wisata yang berkualitas, berdaya saing, dan profesional.
 - 1.2 Proses dokumen meliputi:
 - 1.2.1 Mencatat penerimaan atau pengiriman dokumen.
 - 1.2.2 Penyimpanan/pengarsipan.
 - 1.2.3 Pengiriman pos (termasuk pos penting).
 - 1.2.4 Penggandaan dokumen.
 - 1.2.5 Pengiriman email.
 - 1.2.6 Penyusunan dan pengumpulan naskah-naskah.
 - 1.2.7 Penjilidan.
 - 1.3 Dokumen kantor bisa meliputi dan tidak terbatas pada:
 - 1.3.1 Surat tamu.
 - 1.3.2 Catatan/komentar wisatawan.
 - 1.3.3 Surat masuk dan surat keluar.
 - 1.3.4 Arsip.
 - 1.3.5 Surat-surat.
 - 1.3.6 Faksimili.
 - 1.3.7 Memo.
 - 1.3.8 Laporan.
 - 1.3.9 Laporan keuangan.
 - 1.3.10 Tagihan.
 - 1.3.11 Penerimaan.

2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Alat pengolah data
 - 2.1.2 *Printer*
 - 2.1.3 Mesin *fotocopy*
 - 2.1.4 Peralatan pengepakan
 - 2.1.5 Kalkulator
 - 2.1.6 Mesin penerjemah
 - 2.1.7 Mesin penjawab telepon
 - 2.2 Perlengkapan
(Tidak ada.)
3. Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)
4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
 - 4.1.1 Kode Etik Pramuwisata
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang Pramuwisata

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian unit ini dilakukan dengan metode asesmen sesuai skema sertifikasi.
 - 1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau di luar tempat kerja.
 - 1.3 Penilaian unit ini mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dipersyaratkan.
 - 1.4 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.
2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Situasi dan kemampuan dari peralatan kantor
 - 3.1.2 Ciri khas prosedur kantor yang tepat untuk sektor industri
 - 3.1.3 Bahan kimia yang dipakai dalam peralatan kantor
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Kemampuan berkomunikasi secara tertulis
 - 3.2.2 Keahlian dasar menghitung
 - 3.2.3 Kemampuan mempersiapkan dan menyusun ciri khas dokumen bisnis
4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Ketelitian memeriksa informasi
 - 4.2 Keakuratan membut naskah surat
 - 4.3 Tanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaan mengelola administrasi pemanduan wisata
5. Aspek kritis
 - 5.1 Ketelitian memproses dokumen perusahaan atau bisnis sesuai dengan sistem administrasi dengan batas waktu tertentu

- 5.2 Ketepatan memutakhirkan referensi dan sistem indeks sesuai dengan proses bisnis dan sistem pengarsipan

KODE UNIT : N.79JPR21.012.2
JUDUL UNIT : Melakukan Pemanduan Wisata dalam Bahasa Inggris Tingkat Dasar
DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan untuk melakukan pemanduan dalam bahasa Inggris dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada wisatawan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mengidentifikasi kosakata dalam kalimat informasi wisata	1.1 Kosakata yang tepat dipilih sesuai dengan makna kalimat informasi dalam bahasa Inggris. 1.2 Pengertian kosakata bahasa Inggris digunakan untuk menyampaikan kalimat yang mudah dipahami. 1.3 Tingkat penggunaan kosakata digunakan untuk penyusunan kalimat bahasa Inggris sesuai dengan kualitas informasi. 1.4 Susunan kalimat dalam bahasa Inggris dibuat sesuai dengan tujuan informasi wisata.
2. Menggunakan kalimat bahasa Inggris dalam komunikasi pemanduan wisata	2.1 Pengucapan kalimat pembuka dalam memandu wisata dilakukan sesuai dengan tata bahasa dan bahasa tubuh yang tepat serta legalitas profil pramuwisata. 2.2 Informasi destinasi wisata dan jadwal perjalanan untuk pemanduan wisata disampaikan dengan ungkapan bahasa Inggris yang sesuai dengan ketentuan. 2.3 Penjelasan informasi penting lainnya dan peraturan perjalanan dilakukan dengan menggunakan bahasa Inggris sesuai dengan ketentuan untuk memudahkan dalam pemahaman dan kenyamanan wisatawan.
3. Memberikan komentar dalam bahasa Inggris selama perjalanan wisata	3.1 Pertanyaan dan rasa ingin tahu wisatawan direspons dengan menggunakan kalimat yang sopan dan jelas sesuai dengan ketentuan untuk menarik perhatian wisatawan. 3.2 Penjelasan informasi terkait pemanduan, serta <i>point of interest</i> sepanjang perjalanan wisata disampaikan secara tepat dan dengan bahasa tubuh, intonasi serta artikulasi yang sesuai dengan ketentuan tatanan bahasa Inggris. 3.3 Informasi wisata disampaikan dengan maksud tidak menggurui wisatawan.
4. Mengakhiri program pemanduan wisata dengan penyampaian informasi dalam bahasa Inggris	4.1 <i>Review</i> pemanduan wisata dibuat sesuai dengan tujuan perjalanan wisata pada akhir pemanduan. 4.2 <i>Feedback</i> wisatawan dikomunikasikan dengan menggunakan bahasa Inggris sederhana untuk menghindari konflik dengan wisatawan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
	4.3 Atraksi wisata lain dipromosikan dengan penggunaan bahasa Inggris praktis untuk wisatawan.
	4.4 Ucapan terima kasih kepada wisatawan disampaikan sesuai dengan tatanan bahasa Inggris yang resmi dengan ungkapan cerita dan kesan positif.

BATASAN VARIABEL

- 1. Konteks variabel
Unit kompetensi ini diperlukan dalam lingkup penerapan melakukan pemanduan dengan menggunakan bahasa Inggris yang tepat dan sederhana untuk memberikan pelayanan jasa pramuwisata dalam pemanduan perjalanan wisata.
 - 1.1 Kalimat pembuka dalam unit kompetensi ini, meliputi tetapi tidak terbatas pada:
 - 1.1.1 *Hello.*
 - 1.1.2 *How are you.*
 - 1.1.3 *Apa kabar.*
 - 1.1.4 *Good afternoon.*
 - 1.1.5 *Selamat siang.*
 - 1.2 Selamat datang:
 - 1.2.1 *Welcome to Indonesia.*
 - 1.2.2 *Selamat datang di Jakarta.*
 - 1.3 Perkenalan diri:
 - 1.3.1 *Memperkenalkan diri.*
 - 1.3.2 *Memperkenalkan pengemudi.*
 - 1.3.3 *Memperkenalkan asisten.*
- 2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 *Audiovisual*
 - 2.1.2 *Mikrofon*
 - 2.1.3 *Alat komunikasi*
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 *Itinerary*
 - 2.2.2 *Peta*
 - 2.2.3 *Buku referensi*
 - 2.2.4 *Check list*
 - 2.2.5 *Sumber informasi lainnya*
- 3. Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)
- 4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
 - 4.1.1 *Adat istiadat*
 - 4.1.2 *Tradisi*
 - 4.1.3 *Kode Etik Pramuwisata*
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 *Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang Pramuwisata*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian unit ini dilakukan dengan metode asesmen sesuai skema sertifikasi.
 - 1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau di luar tempat kerja.
 - 1.3 Penilaian unit ini mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dipersyaratkan.
 - 1.4 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.
2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Karakteristik profil wisatawan
 - 3.1.2 Lintas budaya
 - 3.1.3 Sarana dan prasarana pelayanan di lingkungan wisata
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Komunikasi dalam bahasa Inggris
 - 3.2.2 Menggunakan Bahasa tubuh, intonasi, dan artikulasi yang tepat
 - 3.2.3 Memberikan pelayanan informasi destinasi perjalanan wisata
4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Ketelitian dalam menyiapkan informasi wisata
 - 4.2 Keakuratan dalam mencari sumber informasi
 - 4.3 Tanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaan melakukan Pemanduan wisata dalam bahasa Inggris tingkat dasar
5. Aspek kritis
 - 5.1 Kemampuan menggunakan tingkat penggunaan kosakata untuk penyusunan kalimat bahasa Inggris sesuai dengan kualitas informasi
 - 5.2 Ketepatan menyampaikan informasi destinasi wisata dan jadwal perjalanan untuk pemanduan wisata dengan ungkapan bahasa Inggris yang sesuai dengan ketentuan

KODE UNIT : **N.79JPR21.013.2**
JUDUL UNIT : **Mengalokasikan Sumber Daya Pramuwisata**
DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan untuk menetapkan sumber daya pramuwisata yang diperlukan dan sumber daya fisik untuk pelaksanaan wisata yang efektif dan berkesinambungan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menentukan kebutuhan sumber daya pramuwisata	1.4 Faktor-faktor terkait kebutuhan sumber daya pramuwisata yang akan didiskusikan dengan rekan kerja diidentifikasi sesuai program pemanduan wisata. 1.5 Wisata yang telah terlaksana sebelumnya dianalisis termasuk dalam pemenuhan masalah hukum dan keselamatan. 1.6 Rencana jangka pendek dan jangka panjang disiapkan untuk akuisisi sumber daya pramuwisata.
2. Menentukan sumber daya pramuwisata	2.1 Ketersediaan sumber daya pramuwisata dikoordinasikan untuk kelancaran pemanduan pramuwisata dan memenuhi persyaratan wisata. 2.2 Penyesuaian keterbatasan anggaran dilakukan saat mengalokasikan sumber daya pramuwisata. 2.3 Informasi sumber daya pramuwisata dan dukungan disediakan kepada rekan kerja. 2.4 Sumber daya fisik dan pasokan dari pihak ketiga didistribusikan ke lokasi yang membutuhkan berdasarkan hasil verifikasi oleh pramuwisata.
3. Mengkaji ulang alokasi sumber daya pramuwisata	3.1 Penggunaan sumber daya pramuwisata diverifikasi dengan anggaran dan pemasukan. 3.2 Pelaksanaan aktual wisata dikaji kesesuaiannya terhadap ekspektasi. 3.3 Kebutuhan revisi sumber daya pramuwisata untuk wisata berikutnya dianalisis untuk pelaksanaan program pemanduan berikutnya.

BATASAN VARIABEL

- 1. Konteks variabel
 - 1.1 Unit ini diterapkan pada semua sektor industri yang memimpin dan mengelola pemanduan di dalam usaha jasa pemanduan Wisata.
 - 1.2 Semua sektor industri yang mengalokasikan sumber daya pramuwisata dan fisik untuk mendukung operasi wisata.
 - 1.3 Faktor-faktor yang akan menentukan kebutuhan sumber daya untuk wisata mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.3.1 Jenis wisata.
 - 1.3.2 Lokasi wisata.
 - 1.3.3 Durasi wisata.
 - 1.3.4 Memulai dan menyelesaikan waktu wisata.
 - 1.3.5 Ukuran kelompok wisata.

- 1.3.6 Kebutuhan khusus dan permintaan khusus.
- 1.3.7 Jenis pelanggan yang diharapkan, termasuk pertimbangan yang mungkin berlaku untuk bayi, anak-anak, orang tua, dan disabilitas.
- 1.3.8 Sumber daya yang tersedia pada saat wisata dan/atau di situs wisata dari pihak ketiga, melalui voucher dan perjanjian khusus yang telah dibuat.
- 1.3.9 Kondisi wisata, termasuk cuaca, lingkungan, geografis dan isu-isu lain yang dapat mempengaruhi.
- 1.3.10 Kegiatan pemahaman produk dan jasa yang diiklankan untuk wisata.
- 1.4 Kebutuhan sumber daya pramuwisata mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.4.1 Menganalisis masalah operasional pemanduan wisata.
 - 1.4.2 Mengingat kurangnya sumber daya pramuwisata, dampak waktu, dan isu-isu keselamatan dalam pemanduan.
 - 1.4.3 Mengidentifikasi kebutuhan sumber daya pramuwisata yang muncul.
- 1.5 Wisata sebelumnya dipertimbangkan dapat mencakup namun tidak terbatas pada hubungannya dengan:
 - 1.5.1 Tanggapan analisis kebutuhan pramuwisata.
 - 1.5.2 Menyelidiki kecelakaan, insiden dalam pemanduan, dan lain sejenisnya.
 - 1.5.3 Tingkat pemeriksaan kepuasan pelanggan atas jasa pramuwisata.
- 1.6 Ketersediaan sumber daya pramuwisata dapat mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.6.1 Penggunaan sumber daya pramuwisata untuk wisata lain.
 - 1.6.2 Jumlah pramuwisata yang tidak lagi memenuhi kebutuhan.
 - 1.6.3 Lokasi wisata.
 - 1.6.4 Pertimbangan daftar untuk sumber daya pramuwisata.
- 1.7 Sumber daya pramuwisata yang spesifik dapat mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.7.1 Penamaan pramuwisata diperlukan untuk melakukan wisata, termasuk identifikasi peran dan tanggung jawab berdasarkan pengalaman, kualifikasi, pelatihan, dan integrasi keahlian.
 - 1.7.2 Mengukur sumber daya fisik pendukung pemanduan wisata dengan nomor, jumlah, nilai, dan volume.
 - 1.7.3 Mengukur sumber daya pramuwisata sesuai dengan jumlah dan jenis pemanduan.
- 1.8 Ketersediaan sumber daya pramuwisata dan peralatan yang dapat mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.8.1 Layanan terjadwal.
 - 1.8.2 Peralatan yang digunakan pada saat wisata.
 - 1.8.3 Menyiapkan peralatan tambahan.
- 1.9 Sumber daya pramuwisata dicocokkan dapat mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.9.1 Memastikan jenis pemanduan yang benar dan jumlah sumber daya fisik/peralatan.
 - 1.9.2 Memastikan pramuwisata yang sesuai dengan keterampilan, pengetahuan, dan pengalaman yang diperlukan.
- 1.10 Keterbatasan anggaran mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.10.1 Penyesuaian alokasi anggaran sumber daya pramuwisata.
- 1.11 Informasi sumber daya pramuwisata dan dukungan mencakup namun tidak terbatas pada:

- 1.11.1 Informasi tertulis, termasuk lembar data dan informasi tentang sumber daya pramuwisata.
- 1.11.2 Informasi verbal, termasuk deskripsi sumber daya pramuwisata.
- 1.12 Sumber daya fisik/peralatan yang sudah teridentifikasi diterbitkan dapat mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.12.1 Menemukan barang/peralatan pendukung dalam penyimpanan.
 - 1.12.2 Menyelesaikan *check list* sumber daya pendukung wisata.
 - 1.12.3 Pemeriksaan keamanan dan kelengkapan setiap barang/peralatan pendukung wisata yang dikeluarkan.
 - 1.12.4 Identifikasi rekaman/nomor seri barang, tiket dan *voucher* wisata.
 - 1.12.5 Mendapatkan tanda tangan dari pramuwisata atau rekan-rekan lain untuk peralatan, uang tunai dan voucher wisata.
- 1.13 Sumber daya fisik didistribusikan dapat mencakup:
 - 1.13.1 Sumber daya fisik/peralatan untuk tujuan wisata, termasuk titik awal, poin aktivitas, dan penyelenggaraan/lokasi makan dan istirahat.
- 1.14 Pelaksanaan aktual wisata dikaji dapat mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.14.1 Meminta umpan balik dari kolega dan wisatawan.
 - 1.14.2 Menganalisis laporan kejadian dalam pemanduan.
- 1.15 Kebutuhan revisi sumber daya fisik untuk wisata berikutnya dapat mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.15.1 Membeli peralatan pendukung wisata tambahan untuk memenuhi kebutuhan yang muncul
- 2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Alat pengolah data
 - 2.1.2 Brosur informasi sumber daya wisata
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Alat Tulis Kantor (ATK)
 - 2.2.2 Format evaluasi
 - 2.2.3 Jaringan internet
 - 2.2.4 Standar Operasional Prosedur (SOP)
 - 2.2.5 *Printer*
- 3. Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)
- 4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
 - 4.1.1 Kode Etik Pramuwisata
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang Pramuwisata

PANDUAN PENILAIAN

- 1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian harus memastikan pelaksanaan perjalanan sebenarnya atau simulasi untuk wisata dengan berbagai bentuk lamanya perjalanan dan berbagai lokasi untuk grup dengan berbagai ukuran dan jenis.

- 1.2 Penilaian dengan akses di tempat kerja nyata atau simulasi; dan akses ke tempat kerja dengan standar, prosedur, kebijakan, pedoman, alat, dan peralatan.
- 1.3 Penilaian harus mencakup penggunaan syarat pelaksanaan pra-wisata atau simulasi dan informasi serta penggunaan fasilitas wisata, peralatan, dan sumber daya pramuwisata.
- 1.4 Metode berikut dapat digunakan untuk menilai kompetensi untuk unit ini dapat mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.4.1 Pengamatan kinerja praktis kandidat.
 - 1.4.2 Pemeriksaan dan penilaian sumber daya pramuwisata dialokasikan kepada persyaratan wisata yang diberikan dan parameter penilaian.
 - 1.4.3 Pertanyaan lisan dan tertulis.
 - 1.4.4 Laporan pihak ketiga yang diisi oleh supervisor.
2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan dalam hal sumber daya pramuwisata
 - 3.1.2 Prinsip pengendalian, perencanaan, dan pengelolaan sumber daya fisik dan manusia
 - 3.1.3 Industri umum dalam kaitannya dengan kebutuhan sumber daya untuk jenis wisata yang berbeda, kelompok, lokasi, dan kebutuhan pelanggan
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Menggunakan perencanaan, penjadwalan, keterampilan manajemen organisasi, dan teknik kontijensi
4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Komunikasi dengan jelas
 - 4.2 Teliti dalam mencari sumber daya pramuwisata yang kompeten
 - 4.3 Cermat dalam menentukan calon sumber daya pramuwisata yang akan digunakan selama dalam perjalanan
 - 4.4 Adaptasi *tour guide* kepada kearifan nasional terus memiliki uji kompetensi agar selalu menghargai/mencermati kearifan nasional
5. Aspek kritis
 - 5.1 Ketepatan mendistribusikan sumber daya fisik dan pasokan dari pihak ketiga ke lokasi yang membutuhkan berdasarkan hasil verifikasi oleh pramuwisata
 - 5.2 Ketepatan menganalisis kebutuhan revisi sumber daya pramuwisata untuk pelaksanaan program pemanduan berikutnya
 - 5.3 Aspek penguasaan lapangan oleh *tour guide* untuk pemanduan yang mumpuni

KODE UNIT : **N.79JPR21.014.2**
JUDUL UNIT : **Mengelola Penggunaan Bahasa Inggris Tingkat Lanjut dalam Pemanduan Wisata**
DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam penggunaan bahasa Inggris tingkat lanjut untuk pemanduan wisata.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Merancang informasi cerita sejarah dan budaya, serta topik cerita yang bersifat kontroversial dalam bahasa Inggris yang benar	1.1 Kata pengantar dan pembukaan informasi wisata disusun sesuai dengan tujuan materi pemanduan dalam bahasa Inggris. 1.2 Potensi penggunaan kalimat ungkapan bahasa Inggris yang berulang dibuat dengan penyusunan <i>grammar</i> yang praktis sesuai dengan kepadatan informasi. 1.3 Alur cerita untuk menjelaskan topik wisata dibuat terstruktur agar mudah dipahami dan menarik perhatian wisatawan. 1.4 Keterlibatan pengalaman keseharian pramuwisata dinarasikan sebagai pengembangan informasi sesuai dengan tatanan bahasa Inggris pada rangkaian alur cerita untuk klimaks penutup informasi.
2. Menginformasikan wisata dan pesan moral dengan bahasa Inggris yang kompleks	2.1 Penjelasan tema, aktivitas atraktif dan edukatif, serta kondisi aktivitas pemanduan wisata dilakukan dengan intonasi, artikulasi, dan tata bahasa Inggris yang tepat sesuai dengan ketentuan agar wisatawan memahami tujuan tema aktivitas. 2.2 Sikap netral dalam bercerita diterapkan sesuai dengan makna informasi yang disampaikan. 2.3 Keterlibatan emosi dan indra wisatawan disertakan dalam interaksi yang terbangun selama pemanduan dan akhir aktivitas yang positif.
3. Menggunakan ungkapan bahasa Inggris dalam topik pemanduan spontan dan penanganan masalah di lapangan	3.1 Dialog interaktif antara wisatawan dan masyarakat lokal serta penerapan teknik penafsiran dipandu dengan menggunakan bahasa Inggris yang terstruktur agar terjadi keselarasan pemahaman. 3.2 Pandangan wisatawan diarahkan pada obyek atau atraksi yang menarik perhatian. 3.3 Permasalahan atau keluhan yang disebabkan oleh individu wisatawan dianalisis sesuai dengan aturan perjalanan wisata. 3.4 Penggunaan bahasa Inggris kompleks diterapkan dalam mendiskusikan tindak lanjut secara personal untuk penyelesaian masalah dan kepuasan wisatawan dalam pemanduan wisata.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
	3.5 Kesimpulan atas pemanduan spontan dan solusi permasalahan dibuat berdasarkan fakta yang benar dalam bahasa Inggris kompleks untuk laporan penyedia jasa pramuwisata.

BATASAN VARIABEL

- 1. Konteks variabel
 - 1.1 Unit kompetensi ini diperlukan untuk lingkup penerapan penggunaan bahasa Inggris yang kompleks dalam melakukan pemanduan yang melibatkan keterampilan mengelola bahasa Inggris baik untuk aktivitas spontan maupun penanganan masalah di lapangan untuk memberikan pelayanan perjalanan wisata.
- 2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Audiovisual
 - 2.1.2 Mikrofoni
 - 2.1.3 Alat komunikasi
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 *Itinerary*
 - 2.2.2 Peta
 - 2.2.3 Buku referensi
 - 2.2.4 *Check list*
 - 2.2.5 Sumber informasi lainnya
- 3. Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)
- 4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
 - 4.1.1 Adat istiadat
 - 4.1.2 Tradisi
 - 4.1.3 Kode Etik Pramuwisata
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang Pramuwisata

PANDUAN PENILAIAN

- 1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian unit ini dilakukan dengan metode asesmen sesuai skema sertifikasi.
 - 1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau di luar tempat kerja.
 - 1.3 Penilaian unit ini mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dipersyaratkan.
 - 1.4 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.
- 2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
- 3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Karakteristik destinasi wisata
 - 3.1.2 Jenis wisata

- 3.1.3 Sarana dan prasarana pelayanan di lingkungan wisata
- 3.1.4 Peraturan dalam penyusunan informasi umum dan praktis terkait profil wisata dan wisatawan
- 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Menggunakan alat pengolah data
 - 3.2.2 Menggunakan alat komunikasi
 - 3.2.3 Memberikan pelayanan informasi wisata dengan metode dan media yang relevan
- 4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Ketelitian dalam menyiapkan informasi wisata
 - 4.2 Keakuratan dalam mencari sumber informasi
 - 4.3 Tanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaan mengelola penggunaan bahasa Inggris tingkat lanjut dalam pemanduan wisata
- 5. Aspek kritis
 - 5.1 Kecermatan membuat potensi penggunaan kalimat ungkapan bahasa Inggris yang berulang dengan penyusunan *grammar* yang praktis sesuai dengan kepadatan informasi
 - 5.2 Kemampuan melakukan penjelasan tema, aktivitas atraktif, edukatif, dan kondisi aktivitas pemanduan wisata dengan intonasi, artikulasi, dan tata bahasa Inggris yang tepat sesuai dengan ketentuan agar wisatawan memahami tujuan tema aktivitas

KODE UNIT : N.79JPR21.015.2
JUDUL UNIT : Mengelola Program Perjalanan Wisata Terperinci
DESKRIPSI UNIT : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan untuk mengelola dan melaksanakan jadwal wisata yang sudah disiapkan dan terperinci yang melibatkan beberapa produk, layanan, dan tempat termasuk praktik manajemen pemanduan yang menekankan pada aktivitas wisata yang dipimpin oleh pemandu/pemimpin wisata dalam memberikan pelayanan yang profesional.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mempersiapkan program perjalanan	1.1 Persyaratan program Perjalanan Wisata diidentifikasi sesuai dengan tujuan Perjalanan Wisata. 1.2 Wisata dan potensi risiko wisata direncanakan sesuai dengan pemanduan wisata yang ditawarkan. 1.3 Rencana darurat untuk risiko dikembangkan untuk antisipasi kemungkinan tindakan yang diperlukan. 1.4 Semua komponen wisata dikonfirmasi untuk pelaksanaan pemanduan.
2. Melaksanakan kegiatan keberangkatan	2.1 Sapaan kepada anggota grup dilakukan guna membangun kerja sama yang baik. 2.2 Informasi yang berkaitan dengan wisata dibagikan sesuai dengan data pelanggan dan pengarahan pemanduan. 2.3 Konfirmasi menjelang saat keberangkatan dilakukan yang mencakup pembayaran dan rincian pemesanan kepada pemasok.
3. Membangun kerja sama dengan kolega industri	3.1 Kerja sama dengan personel industri dibangun untuk memfasilitasi pelaksanaan wisata termasuk layanan bantuan bilamana diperlukan. 3.2 Perjanjian wisata dengan perusahaan dibuat untuk mengatasi masalah yang timbul.
4. Mengatasi kejadian tak terduga	4.1 Aksi rencana darurat ditentukan dalam mendukung kegiatan pemanduan. 4.2 Tindakan tambahan yang akan diambil dibuat sesuai dengan aturan keadaan darurat.
5. Melakukan finalisasi wisata	5.1 Umpan balik dikumpulkan dari peserta wisata. 5.2 Laporan wisata disusun berdasarkan umpan balik peserta wisata sesuai dengan ketentuan. 5.3 Hasil penyusunan laporan wisata disiapkan untuk arsip informasi sebagai bahan referensi.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

- 1.1 Unit ini diterapkan pada semua sektor industri pariwisata yang memimpin dan mengelola wisatawan dan pemanduan dapat berkaitan dengan:
 - 1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:
 - a. *Tour operation/ Travel Management Company* (TMC).
 - b. *Inbound tour operator/Destination Management Company* (DMC).
 - c. Biro perjalanan wisata umroh dan haji.
 - d. *Wholesaler*.
 - e. *Incentive house*.
 - f. *Online Travel Agent* (OTA).
 - g. Usaha Jasa Pramuwisata (UJP).
- 1.2 Persyaratan program Perjalanan Wisata harus mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.2.1 Tanggal dan waktu.
 - 1.2.2 Tujuan.
 - 1.2.3 Kegiatan.
 - 1.2.4 Operator.
 - 1.2.5 Pemasok dan penyedia termasuk identifikasi produk tertentu dan/atau jasa yang akan disampaikan.
 - 1.2.6 Rincian pemesanan termasuk rincian kontak pelanggan.
 - 1.2.7 Pembayaran untuk wisata.
 - 1.2.8 Perubahan terbaru dibuat untuk diiklankan berupa kegiatan, tujuan, dan pengalaman.
- 1.3 Persyaratan yang berkaitan harus mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.3.1 Memverifikasi bahwa pembayaran dan deposit telah dibayar sesuai dengan persyaratan dan ketentuan.
 - 1.3.2 Memperoleh keputusan akhir dari pelanggan mengenai preferensi mereka untuk pilihan yang tersedia.
 - 1.3.3 Tindak lanjut dengan pelanggan yang berpotensi gagal dan/atau telah gagal untuk melakukan konfirmasi pembayaran.
- 1.4 Wisata direncanakan sesuai dengan arahan yang diberikan dan akan mencakup konfirmasi pengaturan yang ada dengan pemasok, penyedia, dan operator, dapat berhubungan namun tidak terbatas pada:
 - 1.4.1 Mencari sumber dan membangun hubungan bisnis dengan pemasok, operator, dan *airlines* untuk mengakomodasi ketentuan layanan yang tidak memiliki hubungan dengan pelanggan.
 - 1.4.2 Memberitahu pemasok, penyedia, dan *airlines*.
 - 1.4.3 Mencari masukan dan informasi dari pemasok yang sudah ada dan pemasok yang berpotensi, penyedia, dan *airlines*.
 - 1.4.4 Berhubungan dengan agen yang menangani untuk mengidentifikasi informasi yang relevan.
 - 1.4.5 Membuat pemesanan.
 - 1.4.6 Mengonfirmasi akses dan ketersediaan inklusi.
 - 1.4.7 Memastikan kegiatan terintegrasi antara destinasi dan *airlines*.
 - 1.4.8 Mengizinkan dan memenuhi janji pertemuan yang dibuat untuk mempromosikan wisata.
 - 1.4.9 Menyelaraskan permintaan tertentu dari pelanggan.

- 1.4.10 Menghasilkan alternatif untuk pilihan dan ekspektasi yang tidak dapat diakomodasi.
- 1.4.11 Membuat rencana untuk memenuhi kebutuhan pelanggan individu dan preferensi pelanggan.
- 1.5 Risiko wisata terkait dapat mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.5.1 Faktor cuaca dan musim.
 - 1.5.2 Kondisi lingkungan termasuk lingkungan alam dibangun berdasarkan isu-isu yang berkaitan dengan operasi berdampak minimal, keberlanjutan, pariwisata yang bertanggung jawab, dan dampak alam serta keadaan darurat lainnya.
 - 1.5.3 Faktor-faktor politik termasuk aspek-aspek berdampak pada keselamatan dan keamanan orang dan harta.
 - 1.5.4 Transportasi dan isu akses, termasuk moda transportasi, durasi wisata, izin, dan otoritas.
 - 1.5.5 Infrastruktur termasuk ketersediaan wisata untuk bantuan medis, pelayanan kepolisian, makanan dan minuman, akomodasi, dukungan industri, dan saran dari lembaga pemerintah.
 - 1.5.6 Risiko spesifik yang disampaikan secara individual dari anggota kelompok wisata termasuk kesehatan dan kebugaran, mobilitas, disabilitas, bahasa, budaya, dan alergi makanan.
 - 1.5.7 Kegiatan yang akan dilakukan sebagai bagian dari pengalaman wisata.
 - 1.5.8 Contoh jadwal dengan waktu yang ketat.
 - 1.5.9 Potensi kesulitan penyampaian layanan.
- 1.6 Semua komponen wisata harus mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.6.1 Memberikan nama untuk mengidentifikasi pemasok, penyedia, dan *airlines* dengan siapa kesepakatan komersial telah dibuat.
 - 1.6.2 Menyediakan dan/atau memvalidasi nomor pemesanan.
 - 1.6.3 Mengidentifikasi rincian anggota grup wisata yang relevan, termasuk usia, jenis kelamin, tingkat kebugaran, berat badan, harapan, riwayat/pengalaman, dan faktor lainnya.
 - 1.6.4 Memperoleh konfirmasi *hard copy* untuk semua pemesanan yang telah dilakukan.
 - 1.6.5 Membuat pembayaran/deposit dimuka untuk pesanan yang relevan.
 - 1.6.6 Memperoleh tiket yang diperlukan dan *voucher* dari pemasok, penyedia, dan *airlines*.
 - 1.6.7 Memperbarui *file* pelanggan dan berkas wisata yang mencerminkan pemesanan.
 - 1.6.8 Memperoleh dan merekam rincian kontak yang relevan dari personel kunci dari pemasok, penyedia, dan *airlines* yang terlibat dalam penyediaan layanan untuk wisata.
 - 1.6.9 Menentukan prosedur pada setiap pemesanan tempat termasuk prosedur *check-in*, mendapatkan kunci, parkir, perakitan dan tempat pertemuan, informasi yang akan dibagikan kepada anggota kelompok wisata sebelum kedatangan, proses yang akan digunakan oleh pemandu/pemimpin kelompok wisata.
- 1.7 Sapaan kepada anggota grup mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.7.1 Menyambut orang.

- 1.7.2 Mendorong niat baik.
- 1.7.3 Membangun hubungan dengan anggota kelompok wisata.
- 1.7.4 Menggunakan keterampilan interpersonal yang tepat.
- 1.8 Data pelanggan mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.8.1 Mendapatkan pembayaran.
 - 1.8.2 Mengeluarkan tanda terima.
 - 1.8.3 Mengklarifikasi ejaan nama.
 - 1.8.4 Mengonfirmasi pilihan anggota kelompok wisata yang telah dipilih dari alternatif pilihan yang ada.
 - 1.8.5 Pengecekan dokumen perjalanan jika ada kekhawatiran sebelumnya seperti masalah kesehatan.
 - 1.8.6 Mengeluarkan tas perjalanan, bagasi, dan barang lainnya untuk pelanggan yang tidak bisa diberikan lebih awal.
 - 1.8.7 Memperbaharui *file* dan dokumen yang diperlukan atas dasar tindakan yang diambil, pembayaran yang diterima, pilihan yang dipilih, dan masalah lainnya.
- 1.9 Informasi yang berkaitan dengan wisata mencakup namun tidak terbatas pada *hard copy* yang berkaitan dengan:
 - 1.9.1 Peta dan set brosur informasi pariwisata dan selebaran.
 - 1.9.2 Rincian transfer dari terminal ke akomodasi dan tempat-tempat lain.
 - 1.9.3 Rincian dan pengaturan mengenai wisata dan sisi perjalanan yang dimasukkan sebagai bagian dari wisata.
 - 1.9.4 Informasi menjelaskan perkalian lokal, mata uang, nilai tukar, dan fasilitas penukaran mata uang.
 - 1.9.5 Saran dan informasi mengenai pemberian tips, tujuan, atraksi, situs, dan kegiatan.
 - 1.9.6 Aturan wisata termasuk perilaku di tujuan dan situs, prosedur komunikasi dan protokol sementara pada wisata, prosedur sengketa konflik, perlu bagi anggota kelompok wisata untuk menghormati dan mempertimbangkan orang lain.
 - 1.9.7 Salinan dokumen perjalanan yang relevan sesuai dengan jenis wisata dan pembelian dan pilihan anggota kelompok wisata individu yang dipilih.
 - 1.9.8 *Voucher* dan tiket yang sesuai dan dapat didistribusikan oleh *tour guide* selama perjalanan wisata.
 - 1.9.9 Pilihan kegiatan waktu luang.
- 1.10 Pengarahan diberikan mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.10.1 Berbicara dan menjelaskan rencana perjalanan.
 - 1.10.2 Menjawab pertanyaan dan menanggapi keluhan.
 - 1.10.3 Memberikan informasi dengan benar termasuk memberikan contoh untuk mengilustrasikan tujuan wisata.
 - 1.10.4 Merinci dan menjelaskan pilihan program perjalanan wisata.
 - 1.10.5 Menjelaskan aturan yang berlaku selama perjalanan.
 - 1.10.6 Menciptakan pengalaman positif.
 - 1.10.7 Membangun harapan di antara anggota kelompok wisata.
 - 1.10.8 Memperkenalkan anggota kelompok wisata satu sama lain.
 - 1.10.9 Memfasilitasi interaksi dalam kelompok.
- 1.11 Rincian perjalanan untuk staf disiapkan mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.11.1 Menjelaskan jadwal termasuk penekanan pada transfer, koneksi, pemasok, penyedia, operator, dan pengaturan yang telah dinegosiasikan dengan masing-masing dalam kaitannya dengan perjalanan.

- 1.11.2 Mengidentifikasi anggota kelompok wisata termasuk profil umum dan kebutuhan khusus wisatawan diidentifikasi untuk mencegah permasalahan.
- 1.11.3 Mengidentifikasi risiko yang telah diidentifikasi dalam perjalanan, termasuk mengomunikasikan pengaturan pemecahan masalah.
- 1.11.4 Mengonfirmasikan tujuan wisata dengan rinci meliputi atraksi dan situs yang akan dikunjungi, termasuk mengidentifikasi perubahan keadaan.
- 1.11.5 Mengonfirmasikan, menjelaskan, dan mengklarifikasi pilihan tujuan wisata.
- 1.11.6 Mengidentifikasi dokumen yang perlu diselesaikan saat perjalanan.
- 1.11.7 Mengidentifikasi dokumen yang perlu disimpan dalam perjalanan dan dilaporkan ke kantor termasuk penerimaan faktur, *voucher*, kartu kredit, dan bentuk biaya lainnya.
- 1.12 Sumber daya untuk mendukung wisata mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.12.1 Dokumen perjalanan termasuk dokumen layanan jasa dan dokumen perjalanan wisatawan.
 - 1.12.2 *Voucher* dan tiket.
 - 1.12.3 Tunai dan kartu kredit.
 - 1.12.4 Surat tugas.
 - 1.12.5 Salinan izin, lisensi, dan otorisasi untuk memungkinkan perjalanan masuk ke berbagai negara, atraksi wisata, dan lainnya.
 - 1.12.6 Rincian kontak dari organisasi pendukung di berbagai negara dan wilayah yang akan dikunjungi termasuk penyediaan telepon.
 - 1.12.7 Peta, jadwal, dan tabel waktu.
 - 1.12.8 Rincian medis dari anggota kelompok wisata.
 - 1.12.9 Permintaan khusus yang dibuat oleh anggota kelompok wisata.
 - 1.12.10 Kendaraan dan perlengkapan yang dipersyaratkan.
- 1.13 Personel industri dibangun mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.13.1 Membuat pertanyaan dalam menanggapi permintaan dari pemandu/pemimpin kelompok wisata.
 - 1.13.2 Membuat konfirmasi di awal.
 - 1.13.3 Membuat pemesanan di awal.
 - 1.13.4 Perubahan yang memberitahukan nomor wisata, tanggal, waktu, permintaan khusus, dan jangka waktu.
 - 1.13.5 Menindaklanjuti permintaan.
 - 1.13.6 Meneruskan dokumen dan informasi.
 - 1.13.7 Menyediakan klarifikasi informasi.
- 1.14 Bantuan diminta mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.14.1 Mencari informasi.
 - 1.14.2 Perubahan negosiasi dengan kebutuhan.
 - 1.14.3 Mencari masukan, rekomendasi, dan saran.
- 1.15 Perjanjian wisata mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.15.1 Negosiasi ulang tentang aturan kontrak yang ada.
 - 1.15.2 Membuat peraturan kontrak baru dengan pemasok, penyedia, dan operator yang ada dan yang baru.
 - 1.15.3 Melakukan pembayaran.
 - 1.15.4 Mengatur penggunaan staf dari pihak ketiga sebagai bagian dari tim pemandu/pemimpin kelompok wisata.

- 1.15.5 Mengatur transportasi.
- 1.15.6 Pemesanan wisata opsional.
- 1.15.7 Tanggap terhadap situasi darurat.
- 1.16 Pelaksanaan jadwal wisata difasilitasi mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.16.1 Memberikan bantuan sesuai lokasi kantor untuk pemandu/pemimpin kelompok wisata.
 - 1.16.2 Masuknya semua fitur.
 - 1.16.3 Mematuhi jadwal.
 - 1.16.4 Kenyamanan pelanggan dalam wisata.
 - 1.16.5 Hubungan antara perusahaan setempat dengan pemasok, penyedia, dan operator untuk mengurangi keluhan, masalah, dan isu-isu yang timbul.
 - 1.16.6 Bertindak atas nama pemandu/pemimpin wisata.
 - 1.16.7 Penyediaan informasi yang diminta termasuk informasi tujuan, nama dan nomor kontak pemasok/penyedia untuk membantu dalam situasi darurat.
 - 1.16.8 Melakukan pembayaran atas nama wisatawan untuk memungkinkan tindakan yang diperlukan untuk kejadian tertentu.
- 1.17 Masalah yang timbul diberitahukan kepada staf dapat mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.17.1 Staf wisata yang memberitahukan tentang *update* informasi.
 - 1.17.2 Menginformasikan staf potensi bahaya yang timbul, termasuk perubahan lingkungan umum dan isu-isu spesifik.
 - 1.17.3 Memberikan rincian dari pemesanan yang dilakukan.
 - 1.17.4 Lewat informasi yang diterima sebagai hasil dari penelitian khusus.
 - 1.17.5 Memberikan informasi kepada pemandu/pemimpin wisata agar dapat meneruskan kepada anggota kelompok mengenai perubahan yang telah dibuat.
- 1.18 Program perjalanan direncanakan ulang jika diperlukan dapat mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.18.1 Menanggapi isu-isu yang timbul.
 - 1.18.2 Memastikan inklusi dapat ditampung semaksimal mungkin dan memberikan alternatif yang bisa diterima apabila dimodifikasi atau dibatalkan.
 - 1.18.3 Menentukan opsi yang mungkin ditawarkan sebagai kompensasi untuk inklusi yang tidak dapat diterima.
 - 1.18.4 Mematuhi kebijakan dan prosedur perusahaan dalam kaitannya dengan perdagangan yang adil, termasuk penyesuaian dengan kode praktik yang relevan dan istilah dan kondisi yang berlaku.
 - 1.18.5 Mempersiapkan dan menyampaikan salinan dokumen dari perjalanan yang telah direvisi.
 - 1.18.6 Jasa pemesanan kembali dan produk sesuai dengan revisi rencana perjalanan.
 - 1.18.7 Pemandu/pemimpin kelompok wisata memberitahukan dan mengonfirmasi perbaikan perencanaan program perjalanan.
 - 1.18.8 Menentukan biaya yang terkait dengan perubahan yang diperlukan.
 - 1.18.9 Menentukan anggota kelompok wisata mendapatkan biaya yang sah untuk memenuhi kebutuhan, memastikan kepatuhan dengan persyaratan dan ketentuan perundang-undangan dari negara setempat.

- 1.18.10 Meminimalkan gangguan terhadap anggota kelompok wisata semaksimal mungkin.
- 1.18.11 Meminta maaf kepada anggota kelompok wisata.
- 1.19 Hubungan dengan orang-orang yang bertanggung jawab dijaga untuk mengatasi masalah yang timbul mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.19.1 Memeriksa kemajuan.
 - 1.19.2 Menyediakan informasi tambahan yang diperlukan.
 - 1.19.3 Membayar layanan yang diberikan termasuk deposit, pembayaran awal, pembayaran dimuka, dan pembayaran akhir.
 - 1.19.4 Keterlibatan dalam negosiasi untuk mendapatkan informasi yang relevan menjadi lebih jelas dan lebih banyak.
 - 1.19.5 Menekankan urgensi situasi untuk pemasok.
 - 1.19.6 Masalah bahasa penanganan yang berkaitan dengan layanan yang dibutuhkan.
 - 1.19.7 Bertindak sebagai perwakilan pusat untuk wisata yang berada di luar situasi yang normal.
- 1.20 Rekan kerja diberitahukan mengenai perubahan wisata mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.20.1 Memberitahukan tujuan, atraksi, penundaan, dan lain sebagainya.
 - 1.20.2 Merevisi jumlah pengunjung yang diharapkan.
- 1.21 Hubungan dengan grup wisata dijaga secara teratur mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.21.1 Mengidentifikasi nomor kontak.
 - 1.21.2 Memberikan nama dan nomor kontak dan lain sebagainya.
- 1.22 Wilayah wisata dimonitor mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.22.1 Aktif memantau daerah negara, daerah tujuan wisata yang terjadwal untuk mengidentifikasi potensi masalah dan risiko.
 - 1.22.2 Mempertahankan hubungan dengan rekan-rekan industri.
- 1.23 Aksi rencana darurat diinisiasi mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.23.1 Mengidentifikasi kemungkinan rencana lain untuk dilaksanakan.
 - 1.23.2 Memeriksa penerapan identifikasi rencana kontingensi dalam menanggapi situasi yang sebenarnya.
 - 1.23.3 Menyarankan perubahan rencana kontingensi untuk memenuhi kebutuhan perjalanan.
 - 1.23.4 Mengatur dukungan pihak ketiga yang relevan.
 - 1.23.5 Tindakan otorisasi persetujuan.
- 1.24 Pemandu/pemimpin wisata didukung mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.24.1 Menyediakan saran.
 - 1.24.2 Terbuka untuk berdiskusi.
 - 1.24.3 Mengirimkan perwakilan perusahaan untuk membantu perjalanan wisata dalam situasi darurat.
 - 1.24.4 Menyediakan sumber daya yang diperlukan.
 - 1.24.5 Mempertahankan hubungan dengan orang-orang dan organisasi yang relevan untuk meringankan beban kerja pemandu/pemimpin wisata.
 - 1.24.6 Menghubungi layanan darurat dan instansi terkait.
 - 1.24.7 Ekstensi otoritas berwenang yang ada.
 - 1.24.8 Menentukan batas pengeluaran yang memungkinkan respons yang tepat pada saat darurat.

- 1.25 Tindakan tambahan yang akan diambil disarankan mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.25.1 Melakukan penelitian dan menyampaikan informasi yang diidentifikasi.
 - 1.25.2 Menghubungi otoritas terkait dan penyedia layanan.
 - 1.25.3 Mencari masukan dari industri lainnya, personel internal dan eksternal yang relevan dengan fokus pada pengalaman yang sama di lokasi yang sama/mirip, tujuan, keadaan, dan lain lain.
 - 1.25.4 Menganalisis pilihan.
 - 1.25.5 Menggunakan orientasi berfokus pada pelanggan untuk membuat keputusan terkait keuangan secara ketat.
 - 1.25.6 Mencari *update* situasional dari pemandu/pemimpin kelompok wisata dan pihak terkait lainnya, termasuk agen yang menangani layanan darurat, instansi pemerintah, dan instansi terkait.
- 1.26 Aturan untuk menanggapi keadaan darurat dibuat mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.26.1 Merubah pemesanan.
 - 1.26.2 Mengonfirmasikan situasi yang berubah.
 - 1.26.3 Mencatat tambahan dan pembayaran lainnya.
 - 1.26.4 Merevisi program perjalanan wisata.
 - 1.26.5 Membatalkan wisata.
 - 1.26.6 Mengatur pemulangan kelompok wisata.
 - 1.26.7 Menghubungi keluarga anggota kelompok wisata untuk memberikan informasi, *update*, dan jaminan.
- 1.27 Keingintahuan media ditangani mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.27.1 Mengembangkan siaran pers.
 - 1.27.2 Melakukan wawancara dengan media dan membuat pernyataan media.
 - 1.27.3 Menanggapi perhatian dan pertanyaan media.
 - 1.27.4 Memastikan semua komentar perusahaan pusat disalurkan melalui individu yang ditunjuk.
 - 1.27.5 Memastikan perhatian untuk kepentingan media, kebenaran akurasi, dan pengungkapan penuh kepada media.
- 1.28 Umpan balik dari anggota kelompok wisata mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.28.1 Lisan.
 - 1.28.2 Tertulis.
 - 1.28.3 Individu atau kelompok.
 - 1.28.4 Umpan balik menggunakan kuesioner.
- 1.29 Umpan balik dari pemasok mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.29.1 Tingkat kepuasan dengan pengaturan.
 - 1.29.2 Tingkat kepuasan dengan pengeluaran dan/atau masalah komersial yang terkait.
 - 1.29.3 Mengidentifikasi masalah dengan wisata dan/atau anggota kelompok wisata tertentu, termasuk perilaku.
 - 1.29.4 Mempertahankan hubungan positif yang ada.
 - 1.29.5 Berusaha untuk meningkatkan hubungan untuk mengoptimalkan kemungkinan pengaturan *win-win solution*.
- 1.30 Pengarahan ulang dilakukan dengan staf mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.30.1 Menyampaikan masalah yang dihadapi.

- 1.30.2 Menjelaskan tindakan yang diambil dalam menanggapi isu-isu yang timbul.
- 1.30.3 Mengidentifikasi produk dan/atau jasa yang dapat digunakan untuk inklusi di masa depan wisata.
- 1.30.4 Menggambarkan standar dan kualitas pelayanan dan/atau produk yang dipasok oleh pemasok, penyedia, dan/atau operator.
- 1.30.5 Mengidentifikasi perubahan yang mungkin diperlukan untuk kebijakan dan prosedur, syarat dan kondisi, pilihan, struktur wisata saat ini, termasuk hari, tanggal, tujuan, kegiatan, atraksi, dan lain lain.
- 1.31 Informasi dibagikan dengan pemasok mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.31.1 Memberikan informasi kualitatif dan kuantitatif yang diidentifikasi dari wisatawan dan lainnya dalam rangka mengoptimalkan kepentingan bisnis yang saling menguntungkan.
- 2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Alat pengolah data
 - 2.1.2 Kendaraan
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 *Computer Reservation System* (CRS)
 - 2.2.2 Daftar harga pemasok
 - 2.2.3 Standar tempat kerja
 - 2.2.4 Prosedur reservasi
 - 2.2.5 Alat Tulis Kantor (ATK)
 - 2.2.6 Tiket
 - 2.2.7 *Voucher* hotel
 - 2.2.8 Program perjalanan
- 3. Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)
- 4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
(Tidak ada.)
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang Pramuwisata

PANDUAN PENILAIAN

- 1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau tempat kerja simulasi.
 - 1.2 Penilaian mencakup demonstrasi praktis baik di tempat kerja dan/atau tempat kerja simulasi, didukung oleh berbagai metode untuk menilai pengetahuan dasar.
 - 1.3 Penilaian harus berhubungan dengan area kerja individu atau area tanggung jawab.
- 2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Industri pariwisata, jaringan pemasok, dan hubungan timbal balik yang berdampak pada pelaksanaan wisata multi-produk dan multi-lokasi
 - 3.1.2 Masalah hukum dan tanggung jawab yang mempengaruhi wisata, khususnya terkait dengan wisata domestik dan internasional yang dinominasikan
 - 3.1.3 Kemampuan untuk menerapkan perencanaan wisata dan proses manajemen yang akan dilakukan sebelum, selama, dan pada saat penyelesaian wisata
 - 3.1.4 Kemampuan untuk menanggapi secara efektif masalah manajemen wisata yang khusus
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan terkait dengan pelaksanaan wisata, hubungan dengan bisnis dan organisasi eksternal, perencanaan dan tanggapan darurat, media, layanan pelanggan, syarat dan ketentuan wisata, serta pelaksanaan wisata
 - 3.2.2 Prinsip-prinsip manajemen risiko dalam kaitannya dengan wisata yang dinominasikan
4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Teliti dalam merencanakan wisata sesuai arahan
 - 4.2 Disiplin dalam mengisi data pelanggan dengan lengkap
 - 4.3 Cermat menanggapi keadaan darurat
 - 4.4 Cepat merubah rencana perjalanan jika diperlukan
5. Aspek kritis
 - 5.1 Ketepatan merencanakan wisata dan potensi risiko wisata sesuai dengan pemanduan wisata yang ditawarkan
 - 5.2 Kecermatan menyusun laporan wisata berdasarkan umpan balik peserta wisata sesuai dengan ketentuan

KODE UNIT : N.79JPR21.016.2
JUDUL UNIT : Mengelola Perjalanan Wisata Satu Hari
DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan untuk mengelola wisata singkat atau satu hari oleh pramuwisata yang melibatkan beberapa produk dan layanan ke beberapa tempat wisata.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mempersiapkan wisata	1.1 Informasi singkat dari penyelenggara wisata ditafsirkan menurut jenis pemanduan. 1.2 Penjelasan masalah spesifik yang perlu dipertimbangkan guna menyakinkan kebutuhan konsumen dan yang dapat dipenuhi dilakukan untuk menjaga hubungan baik dengan kolega dan wisatawan. 1.3 Risiko yang mungkin terjadi untuk sebuah wisata diidentifikasi sesuai rencana pemanduan. 1.4 Sumber-sumber yang spesifik untuk wisata diperoleh guna memastikan kesahihannya . 1.5 Penyimpanan peralatan dan persediaan untuk wisata dilakukan sesuai dengan petunjuk.
2. Melaksanakan wisata	2.1 Penjelasan singkat mengenai wisata diberikan kepada wisatawan termasuk jadwal perjalanan, bantuan, dan informasi wisata. 2.2 Kolega-kolega industri saat wisata berlangsung dikonfirmasi termasuk respons hal-hal baru yang mungkin muncul. 2.3 Penanganan kejadian yang tidak terduga dan keadaan darurat dilakukan sesuai dengan ketentuan. 2.4 Wisata yang telah dijadwalkan dilakukan sampai selesai sesuai dengan program pemanduan.
3. Melengkapi aktivitas setelah wisata	3.1 Dokumentasi dan laporan wisata dilengkapi mencakup keuangan, kupon, dan tagihan-tagihan lainnya. 3.2 Umpan balik yang diterima dari wisatawan ke manajemen diteruskan untuk peningkatan kualitas pelayanan.

BATASAN VARIABEL

- 1. Konteks variabel
 - 1.1 Unit ini diterapkan pada semua sektor industri pariwisata dalam mengelola wisata singkat/satu hari dalam pemanduan wisata oleh pramuwisata dan dapat berkaitan dengan:
 - 1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:
 - a. *Tour Operation/Travel Management Company (TMC).*
 - b. *Inbound Tour Operator/Destination Management Company (DMC).*
 - c. Biro Perjalanan Wisata Umroh dan Haji.
 - d. *Online Travel Agent (OTA).*

- e. Usaha Jasa Pramuwisata (UJP).
- 1.2 Pemberian informasi singkat dari penyelenggara wisata dapat mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.2.1 Informasi terkait konsumen.
 - 1.2.2 Informasi terkait rencana perjalanan.
 - 1.2.3 Informasi pemasok/vendors.
 - 1.2.4 Catatan permintaan khusus.
 - 1.2.5 Tiket/*voucher* atau dokumentasi perjalanan lainnya untuk panduan dan/atau grup.
 - 1.2.6 Kontak detil pemasok.
 - 1.2.7 Dokumentasi keuangan.
 - 1.2.8 Bahan-bahan promosi.
 - 1.2.9 Peringatan dan saran.
 - 1.2.10 Izin dan wewenang yang telah disetujui/diperoleh.
- 1.3 Jenis wisata dapat mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.3.1 Wisata satu hari dan wisata setengah hari.
 - 1.3.2 Wisata dalam kota dan sekitarnya.
 - 1.3.3 Wisata budaya atau *eco-tour*.
 - 1.3.4 Wisata petualangan (*adventure tour*).
 - 1.3.5 Wisata minat khusus.
- 1.4 Masalah spesifik yang perlu dipertimbangkan dapat mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.4.1 Tipe pelanggan.
 - 1.4.2 Kebutuhan khusus pelanggan.
 - 1.4.3 Jumlah peserta grup wisata.
 - 1.4.4 Lamanya wisata berlangsung.
 - 1.4.5 Persyaratan khusus dari jadwal perjalanan.
 - 1.4.6 Permintaan khusus.
 - 1.4.7 Gaya pemanduan dan/atau kegiatan yang diperlukan.
 - 1.4.8 Lokasi wisata.
 - 1.4.9 Kondisi cuaca dan lingkungan.
 - 1.4.10 Perlengkapan dan sumber daya yang dibutuhkan.
 - 1.4.11 Pertimbangan lingkungan dan kebudayaan.
 - 1.4.12 Pertimbangan bahasa.
- 1.5 Hubungan baik dengan kolega dapat mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.5.1 Mendapatkan informasi dan bantuan dari kolega berdasarkan pengalaman dari mereka.
 - 1.5.2 Mendapatkan bantuan untuk kegiatan yang direncanakan.
 - 1.5.3 Menanyakan kolega atas keputusan yang dibuat untuk wisata tersebut.
 - 1.5.4 Merencanakan keterlibatan kolega dalam wisata.
- 1.6 Risiko yang terjadi dapat mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.6.1 Pelanggan, terutama kesehatan pribadi mereka dan kapasitas untuk berpartisipasi dalam wisata.
 - 1.6.2 Rute perjalanan termasuk kondisi lapangan.
 - 1.6.3 Musim/cuaca.
 - 1.6.4 Kegiatan yang akan dilaksanakan.
 - 1.6.5 Kemungkinan masalah layanan pengiriman.
 - 1.6.6 Pengaturan waktu.
- 1.7 Sumber-sumber yang spesifik untuk wisata diperoleh untuk diidentifikasi dapat mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.7.1 Kendaraan dan moda angkutan.
 - 1.7.2 Pesawat dan aneka moda alat transportasi yang mungkin dapat digunakan termasuk sepeda dan sepeda motor.

- 1.7.3 Perlengkapan kemah dan katering termasuk makanan, minuman, dan makanan selingan.
- 1.7.4 Perlengkapan keamanan termasuk Pertolongan Pertama pada Kecelakaan (P3K) dan perlengkapan komunikasi.
- 1.7.5 Perlengkapan rekreasi dan aktivitas.
- 1.7.6 Perlengkapan penunjang.
- 1.7.7 Perlengkapan edukasi.
- 1.7.8 Uang tunai.
- 1.7.9 Kupon (voucer).
- 1.7.10 Menamakan dan menempatkan staf untuk keperluan penjadwalan dalam memandu wisata termasuk mengidentifikasi peran dan tanggung jawab berdasarkan pengalaman, kualifikasi, pelatihan, dan integrasi kemampuan yang berhubungan dengan sumber daya manusia yang dapat termasuk:
 - a. Supir.
 - b. Pramuwisata.
 - c. Supir merangkap pemandu acara.
 - d. Tuan rumah.
 - e. *Camp site cook*.
 - f. Penerjemah.
 - g. Asisten wisata dan perkemahan.
- 1.7.11 Menjumlahkan sumber daya fisik berdasarkan angka, jumlah, nilai, dan volume.
- 1.7.12 Menjumlahkan sumber daya manusia berdasarkan angka dan jumlah kerja.
- 1.8 Rencana wisata dikembangkan dapat mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.8.1 Rencana operasi standar termasuk kesinambungan dengan rencana perjalanan.
 - 1.8.2 Rencana cadangan.
 - 1.8.3 Rencana darurat.
- 1.9 Peralatan dan persediaan untuk wisata disimpan harus mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.9.1 Memenuhi persyaratan teknik penanganan yang sesuai.
 - 1.9.2 Memenuhi peraturan berat maksimum termasuk kendaraan dan hewan.
 - 1.9.3 Mempertimbangkan kondisi lapangan dan kemungkinan pergeseran barang yang diangkut pada saat transit.
 - 1.9.4 Memberikan akses untuk perlengkapan dan barang yang diperlukan pertama kali dan/atau pada saat darurat.
 - 1.9.5 Mengikuti prosedur legislatif dan/atau perusahaan penyelenggara untuk penyimpanan barang-barang berbahaya dapat mencakup tidak terbatas pada:
 - a. Alat/benda tajam.
 - b. Alat berat.
 - c. Barang yang terbuat atau mengandung kaca.
 - d. Tabung gas.
 - e. Aerosol yang tidak tahan panas.
 - f. Obat-obatan.
 - g. Bensin, bahan bakar, dan bahan yang mudah terbakar.
 - 1.9.6 Mengamankan peralatan dan persediaan untuk menghindari pergeseran.
- 1.10 Penjelasan singkat dapat mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.10.1 Menyambut pelanggan.

- 1.10.2 Memperkenalkan pramuwisata kepada pelanggan termasuk identifikasi peran dan tanggung jawab.
- 1.10.3 Mempresentasikan secara singkat ringkasan wisata termasuk deskripsi jadwal perjalanan, informasi destinasi, rincian waktu, aktivitas, makanan/kudapan, dan pilihan wisata.
- 1.10.4 Membagikan barang-barang termasuk label nama, kupon, panduan dan brosur, perlengkapan keamanan, dan/atau pakaian.
- 1.10.5 Menjelaskan persyaratan wisata, termasuk sikap yang diperlukan, kode etik yang diterapkan, masalah keamanan, keperluan untuk menghormati komunitas lokal, kebudayaan, penduduk dan lingkungan sekitar, kesiapan fisik, dan mental yang diperlukan.
- 1.10.6 Memperkenalkan latar belakang wisata termasuk data historis, rincian yang relevan, informasi kontekstual, daya tarik.
- 1.11 Wisata dimulai dapat mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.11.1 Menaikkan pelanggan ke moda transportasi termasuk memeriksa alokasi kursi.
 - 1.11.2 Memeriksa status pembayaran pelanggan.
 - 1.11.3 Mengarahkan pelanggan ke destinasi atau kegiatan pertama.
 - 1.11.4 Berinteraksi dengan peserta wisata lain.
 - 1.11.5 Mendorong partisipasi peserta wisata.
 - 1.11.6 Membangun rasa percaya diri.
 - 1.11.7 Membangun kredibilitas.
- 1.12 Rencana dan jadwal perjalanan wisata diikuti dapat mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.12.1 Menyediakan pemanduan wisata.
 - 1.12.2 Mengoptimalkan pengalaman wisata kepada seluruh peserta.
 - 1.12.3 Memonitor, mengarahkan, mengawasi, dan jika diperlukan memodifikasi tingkah laku peserta wisata.
 - 1.12.4 Mendemonstrasikan prinsip pemanduan wisata:
 - a. Keselamatan dan keamanan termasuk manusia, properti, dan mengembangkan rencana standar dan cadangan.
 - b. Perhatian dan rasa hormat termasuk sesama peserta grup wisata, penduduk lokal, dan lingkungan.
 - c. Kemampuan untuk memimpin wisata.
 - d. Pengetahuan yang relevan sehubungan dengan wisata termasuk situs, destinasi, lingkungan, dan kegiatan.
 - e. Menyediakan pengalaman yang menarik.
 - f. Kode etik.
 - g. Mengakomodir keperluan bagi mereka yang membutuhkan perhatian khusus dan perbedaan individual.
- 1.13 Bantuan dan informasi tambahan dapat mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.13.1 Acara dan kegiatan lokal.
 - 1.13.2 Pilihan untuk kegiatan di waktu bebas.
 - 1.13.3 Panduan umum.
 - 1.13.4 Anekdote terkait pengalaman pribadi.
 - 1.13.5 Fasilitas lokal.
- 1.14 Dihubungkan dapat mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.14.1 Menanggapi permintaan bantuan.
 - 1.14.2 Meminta bantuan.
 - 1.14.3 Berkomunikasi dalam membuat keputusan.
 - 1.14.4 Memberikan dukungan untuk pekerjaan kolega di industri
 - 1.14.5 Mengantisipasi permintaan dan menanggapi secara proaktif

- 1.14.6 Memastikan reservasi selanjutnya dengan tempat, situs, destinasi dan pemasok termasuk memberikan saran kepada operator tentang perkiraan waktu tiba, jumlah peserta, permintaan khusus, dan waktu yang dibutuhkan.
- 1.14.7 Membuat pembayaran kepada pemasok dan pengangkut untuk produk dan layanan sesuai dengan perjanjian yang sudah disetujui sebelumnya.
- 1.15 Para kolega industri dapat mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.15.1 Komunitas setempat termasuk pimpinan komunitas, tetua adat, dan juru bicara yang telah ditentukan.
 - 1.15.2 Pengemudi bus dan kendaraan lainnya.
 - 1.15.3 Manajer wisata.
 - 1.15.4 Pramuwisata lokal dan independen.
 - 1.15.5 Pengangkut.
 - 1.15.6 Operator wisata termasuk staf kantor.
 - 1.15.7 Pemasok produk dan tempat termasuk hotel, restoran, dan atraksi.
- 1.16 Hal-hal yang muncul ketika wisata direspons dapat mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.16.1 Menentukan alternatif wisata jika diperlukan berdasarkan preferensi grup.
 - 1.16.2 Melakukan modifikasi dan pengaturan kembali jadwal perjalanan berdasarkan perubahan keadaan dan/atau permintaan dan/atau preferensi pelanggan.
 - 1.16.3 Penyesuaian waktu untuk memenuhi tenggat waktu dan pengaturan kedatangan dan keberangkatan.
 - 1.16.4 Memberitahukan dan menjelaskan pelanggan tentang perubahan dari jadwal perjalanan semula.
 - 1.16.5 Memberitahu tempat, situs, destinasi, dan pemasok atas perubahan jadwal perjalanan jika diperlukan.
- 1.17 Kejadian yang tidak terduga dan keadaan darurat dihadapi dapat mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.17.1 Menerapkan rencana darurat dan/atau cadangan.
 - 1.17.2 Memberitahukan otoritas dan/atau pelayanan darurat untuk mendapatkan bantuan.
 - 1.17.3 Mempertahankan komunikasi dengan pelanggan untuk memberitahukan tindak lanjut yang diambil untuk mengatasi kejadian yang tidak terduga.
 - 1.17.4 Mengoptimalkan keselamatan termasuk menempatkan keamanan peserta di atas perlindungan aset.
 - 1.17.5 Mengasumsikan otoritas untuk bertanggung jawab dan memberikan arahan kepada pelanggan.
 - 1.17.6 Mengambil tindakan untuk meminimalisir dampak negatif dari kejadian tidak terduga terhadap kenyamanan peserta selama wisata.
 - 1.17.7 Permintaan maaf untuk kejadian yang tidak terduga.
 - 1.17.8 Mematuhi peraturan dan prosedur dari perusahaan penyelenggara sehubungan dengan pelepasan tanggung jawab dan tidak memberikan kompensasi termasuk mengarahkan pelanggan kepada manajemen, kantor pusat, atau penyelia yang bertugas ketika kembali ke kota keberangkatan.
- 1.18 Kejadian yang tidak terduga dan keadaan darurat dapat mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.18.1 Kegagalan sistem termasuk kegagalan teknis dan perlengkapan.

- 1.18.2 Kerusakan kendaraan.
- 1.18.3 Kecelakaan kendaraan.
- 1.18.4 Terluka, kecelakaan, atau kematian.
- 1.18.5 Kondisi cuaca tidak terduga termasuk dampak dari kondisi cuaca di lokasi sekitar.
- 1.18.6 Tingkah laku wisatawan yang tidak sesuai.
- 1.18.7 Tingkah laku hewan yang tidak terduga.
- 1.18.8 Penutupan jalan.
- 1.18.9 Penutupan situs dan tidak diumumkannya akses menuju area lokal.
- 1.19 Wisata diselesaikan dapat mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.19.1 Ucapan terima kasih kepada peserta.
 - 1.19.2 Mempromosikan wisata lain yang tersedia melalui operator yang sama.
 - 1.19.3 Menyediakan kesimpulan wisata yang sesuai.
 - 1.19.4 Mengumpulkan barang yang harus dikembalikan yang telah dibagikan kepada pelanggan.
 - 1.19.5 Menangani keluhan.
 - 1.19.6 Mendapatkan umpan balik secara lisan dan tulisan.
 - 1.19.7 Mendampingi pelanggan turun/keluar kendaraan.
- 1.20 Dokumentasi dan laporan wisata dapat mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.20.1 Mempertahankan laporan dan permintaan.
 - 1.20.2 Memfinalisasi rincian wisata tidak terbatas pada:
 - a. Waktu keberangkatan dan kedatangan.
 - b. Jumlah peserta.
 - c. Nama staf wisata termasuk jumlah jam kerja.
 - d. Destinasi dan situs yang dikunjungi.
 - e. Rincian dari deviasi jadwal perjalanan termasuk alasannya.
 - f. Rincian dari keluhan yang diterima.
 - g. Rincian dari tindakan yang diambil untuk mengatasi masalah tingkah laku pelanggan.
 - h. Rincian dari kecelakaan.
 - i. Rincian dari acara di mana layanan darurat atau otoritas dihubungi atau dilibatkan.
 - j. Saran untuk perubahan pada wisata mendatang termasuk implementasinya.
- 1.21 Uang tunai, kupon, dan tagihan-tagihan lainnya diproses dapat mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.21.1 Rekonsiliasi uang dan kupon.
 - 1.21.2 Melengkapi pekerjaan administrasi untuk mendukung pembuatan tagihan (*invoice*) kepada pelanggan jika diperlukan.
 - 1.21.3 Meneruskan dokumentasi sesuai kebutuhan pada orang yang sesuai untuk diproses atau difinalisasikan.
- 2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Mikrofon
 - 2.1.2 Megafon
 - 2.1.3 Sistem suara/*sound system*
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Daftar harga pemasok
 - 2.2.2 Formulir pelaporan keuangan sesuai standar
 - 2.2.3 Peralatan untuk perjalanan wisata sesuai standar
 - 2.2.4 Alat tulis kantor

3. Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)
4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
 - 4.1.1 Kode Etik Pramuwisata
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Standar Operasional prosedur (SOP) Pramuwisata

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
Penilaian harus memastikan:
 - 1.1 Lingkungan kantor aktual dan/atau disimulasikan untuk fase sebelum dan sesudah wisata dan pada saat kegiatan wisata untuk mendemonstrasikan keterampilan membimbing wisata praktis.
 - 1.2 Metode penilaian
Metode berikut dapat digunakan untuk menilai kompetensi unit ini:
 - 1.2.1 Pengamatan kinerja kandidat praktis.
 - 1.2.2 Portofolio dokumentasi yang dapat mendukung perencanaan dan kegiatan pemandu wisata pasca wisata.
 - 1.2.3 Permainan peran.
 - 1.2.4 Pertanyaan lisan dan tertulis.
 - 1.2.5 Laporan pihak ketiga dilengkapi oleh penyelia.
 - 1.2.6 Pekerjaan proyek dan penugasan.
2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Peraturan dan prosedur perusahaan yang berhubungan dengan pengembangan paket dan memasukkan persetujuan dengan pemasok, penyedia, *airlines*, dan penggunaan *supplier/provider* yang disukai pelanggan
 - 3.1.2 Peraturan pengemasan yang sesuai dengan perusahaan dan peraturan asosiasi
 - 3.1.3 Aturan domestik dan internasional, regulasi, dan hal-hal yang berlaku untuk membuat paket
 - 3.1.4 Industri yang ada didestinasikan, pilihan transportasi, akomodasi, dan potensi lainnya yang dapat digunakan dalam penyusunan paket wisata satu hari
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Kemampuan menggunakan hasil riset, negosiasi, dan teknis analisis untuk membentuk paket wisata satu hari
4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Ketelitian dalam mengidentifikasi kebutuhan pelanggan
 - 4.2 Inisiatif mencari informasi terkini mengenai destinasi
 - 4.3 Ketelitian dalam mengidentifikasi komponen harga dan perhitungan harga paket
 - 4.4 Profesional dalam mengelola paket wisata sehari
5. Aspek kritis
 - 5.1 Ketepatan melakukan wisata yang telah dijadwalkan sampai selesai sesuai dengan program pemanduan

- 5.2 Kecermatan memberikan penjelasan singkat mengenai wisata kepada wisatawan termasuk jadwal perjalanan, bantuan, dan informasi wisata

KODE UNIT : N.79JPR21.017.2
JUDUL UNIT : Mengelola Situasi Konflik dalam Pemanduan Wisata
DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan oleh pramuwisata untuk menangani situasi konflik dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, berdaya saing, dan profesional dalam keberlangsungan wisata.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mengidentifikasi situasi konflik	1.1 Potensi konflik diidentifikasi secepatnya agar konflik tidak bertambah buruk. 1.2 Situasi yang mungkin dapat mengancam keamanan pribadi konsumen atau kolega diidentifikasi dengan cepat tanpa harus menimbulkan keberpihakan.
2. Mengatasi situasi konflik dalam pelaksanaan pemanduan wisata	2.1 Konflik yang terjadi dipecahkan sebatas tanggung jawab masing-masing. 2.2 Keberterimaan terhadap pandangan orang lain diwujudkan dengan perlakuan yang hormat. 2.3 Keterampilan berkomunikasi digunakan secara efektif untuk membantu penanganan konflik yang terjadi. 2.4 Teknik pemecahan konflik digunakan untuk mendapatkan solusi.
3. Menanggapi keluhan konsumen	3.1 Penanganan keluhan dilakukan secara sensitif, sopan, bijaksana, dan bertanggung jawab. 3.2 Penjelasan keadaan dan rincian keluhan dilakukan untuk kesepakatan bersama dengan wisatawan. 3.3 Tindakan yang tepat diambil untuk mengatasi keluhan demi kepuasan konsumen. 3.4 Keluhan dialihkan menjadi pujian dengan pelayanan berkualitas tinggi kepada wisatawan. 3.5 Setiap dokumentasi dilengkapi dengan akurat dan dalam batas tertentu.

BATASAN VARIABEL

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

2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Alat tulis
 - 2.2 Perlengkapan
(Tidak ada.)
3. Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)
4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
 - 4.1.1 Kode Etik Pramuwisata
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang Pramuwisata

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian unit ini dilakukan dengan metode asesmen sesuai skema sertifikasi.
 - 1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau di luar tempat kerja.
 - 1.3 Penilaian unit ini mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dipersyaratkan.
 - 1.4 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.
2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Prosedur menangani keluhan konsumen
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Keterampilan menangani konflik (termasuk keterampilan berkomunikasi)
 - 3.2.2 Keterampilan memecahkan masalah
4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Menangani situasi konflik secara profesional
5. Aspek kritis
 - 5.1 Ketelitian mengidentifikasi potensi konflik secepatnya agar konflik tidak bertambah buruk
 - 5.2 Ketepatan mengambil tindakan yang tepat untuk mengatasi keluhan demi kepuasan konsumen

KODE UNIT : **N.79JPR21.018.2**
JUDUL UNIT : **Mengikuti Prosedur Keselamatan, Kesehatan, dan Keamanan dalam Perjalanan Wisata**
DESKRIPSI UNIT : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam menerapkan prosedur keselamatan, kesehatan, dan keamanan pada pemanduan wisata guna menjamin kenyamanan berwisata bagi pramuwisata.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Memberikan informasi tentang prosedur keselamatan dan kesehatan melalui komunikasi yang sesuai di tempat kerja	1.1 Informasi keselamatan, kesehatan, dan keamanan pemanduan wisata dijelaskan sesuai kebutuhan pemanduan wisata. 1.2 Sumber informasi keselamatan, kesehatan, dan keamanan kerja diakses untuk penerapan dalam pemanduan wisata.
2. Menerapkan prinsip keselamatan, kesehatan, dan keamanan untuk mengendalikan bahaya dan risiko kerja pramuwisata	2.1 Bahaya dan risiko di tempat kerja secara cepat diidentifikasi untuk penanganan lanjut. 2.2 Pengendalian risiko keselamatan, kesehatan, dan keamanan dilakukan sesuai ketentuan keselamatan kerja pramuwisata. 2.3 Kebutuhan pelatihan keselamatan, kesehatan, dan keamanan dirancang untuk peningkatan layanan kerja pramuwisata.
3. Memelihara catatan keselamatan dan kesehatan di tempat kerja pramuwisata	3.1 Riwayat catatan kesehatan yang terekam secara akurat dilengkapi sesuai dengan persyaratan keselamatan, kesehatan, dan keamanan. 3.2 Informasi data rekam kerja dikumpulkan untuk kelangsungan kualitas layanan keselamatan, kesehatan, dan keamanan di lingkungan pemanduan wisata.

BATASAN VARIABEL

- 1. Konteks variabel
 - 1.1 Unit ini diterapkan pada semua sektor industri yang memimpin dan mengelola wisatawan dalam kegiatan pemanduan oleh pramuwisata.
 - 1.2 Informasi keselamatan, kesehatan, dan keamanan yang relevan dapat mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.2.1 Peran dan tanggung jawab personel.
 - 1.2.2 Kewajiban hukum.
 - 1.2.3 Pengaturan partisipatif untuk keselamatan dan kesehatan .
 - 1.2.4 Tempat informasi, prosedur, kebijakan yang relevan dengan keamanan, kesehatan, dan keamanan.
 - 1.2.5 Risiko spesifik dan tindakan pengendalian yang diperlukan.
 - 1.3 Bahaya dan risiko dapat mencakup, namun tidak terbatas pada:
 - 1.3.1 Kebakaran dan darurat.
 - 1.3.2 Risiko kerumunan terkait takut akan bom.
 - 1.3.3 Pencurian dan perampokan bersenjata.
 - 1.3.4 Kegagalan peralatan.
 - 1.3.5 Hama.
 - 1.3.6 Peralatan terkait bahaya.

- 1.3.7 Penanganan manual.
- 1.3.8 Terpeleset, tersandung, dan terjatuh.
- 1.3.9 Narkoba dan alkohol di tempat kerja.
- 1.3.10 Kekerasan di tempat kerja.
- 1.3.11 Zat berbahaya.
- 1.3.12 Risiko penanganan dampak *Corona Virus Disease* (COVID 2019).
- 1.4 Prosedur pengendalian mencakup, namun tidak terbatas pada:
 - 1.4.1 Eliminasi.
 - 1.4.2 Pengganti.
 - 1.4.3 Kontrol rekayasa.
 - 1.4.4 Pakaian dan peralatan pelindung pribadi.
- 1.5 Intervensi pelatihan dapat mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.5.1 Lokakarya.
 - 1.5.2 Sesi informasi.
 - 1.5.3 Lembaran fakta dan bacaan lainnya.
 - 1.5.4 Mentoring.
 - 1.5.5 Demonstrasi praktis.
 - 1.5.6 Pertemuan tim keselamatan dan kesehatan.
- 1.6 Riwayat catatan mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.6.1 Daftar keselamatan, kesehatan, dan keamanan cedera.
 - 1.6.2 Jumlah kecelakaan.
 - 1.6.3 Ide kesehatan dan peningkatan keselamatan yang disampaikan oleh anggota tim.
 - 1.6.4 Rekam medis.
 - 1.6.5 Catatan pelatihan keselamatan, kesehatan, dan keamanan.
 - 1.6.6 Laporan bahaya anggota tim.
- 2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Alat peraga
 - 2.1.2 Kotak Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K)
 - 2.1.3 Perban
 - 2.1.4 Kain kasa gulung dan steril
 - 2.1.5 Peniti dan jarum
 - 2.1.6 Sarung tangan lateks
 - 2.1.7 Pinset
 - 2.1.8 Gunting
 - 2.1.9 Larutan *povidone-iodine* untuk disinfektan luka
 - 2.1.10 Tisu pembersih bebas alkohol
 - 2.1.11 Alkohol
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Standar tempat kerja
 - 2.2.2 Panduan alat P3K
- 3. Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)
- 4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
 - 4.1.1 Peraturan Perusahaan
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Pemahaman tentang Standar Kerja Pramuwisata Indonesia

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian

Unit ini dapat dinilai pada saat di dalam atau di luar pekerjaan:

- 1.1 Penilaian harus termasuk demonstrasi praktik baik di tempat kerja atau simulasi aktivitas yang didukung oleh beragam metode untuk menilai pengetahuan yang mendukung asesmen harus terkait pada area kerja individu atau tanggung jawab.
- 1.2 Penilaian harus termasuk proyek atau aktivitas kerja yang memperkenalkan kandidat untuk merespons beragam situasi keselamatan dan kesehatan kerja yang membutuhkan penerapan kebijakan, prosedur, dan hukum keselamatan dan kesehatan kerja dalam pemanduan.
- 1.3 Penilaian harus mencakup demonstrasi praktis dari kemampuan untuk melaksanakan pekerjaan prosedur keselamatan dan kesehatan di tempat kerja atau melalui kegiatan simulasi, didukung oleh berbagai metode untuk penilaian pengetahuan yang mendukung.
- 1.4 Penilaian harus mencakup proyek atau aktivitas kegiatan yang memungkinkan kandidat untuk menanggapi beberapa dan berbagai situasi keselamatan dan kesehatan kerja yang memerlukan penerapan kebijakan, prosedur, dan hukum keselamatan dan kesehatan kerja.

2. Persyaratan kompetensi (Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

3.1 Pengetahuan

- 3.1.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan dalam hal melaksanakan keselamatan dan kesehatan
- 3.1.2 Pemahaman tentang prinsip-prinsip dasar keselamatan dan kesehatan termasuk identifikasi risiko penilaian dan pengendalian

3.2 Keterampilan

- 3.2.1 Kemampuan untuk memantau keselamatan dan kesehatan kerja dalam konteks sistem yang terbentuk di mana kebijakan, prosedur, dan program untuk mengontrol keselamatan dan kesehatan yang sudah ada

4. Sikap kerja yang diperlukan

- 4.1 Memahami informasi keselamatan dan kesehatan
- 4.2 Disiplin dalam menjalankan prosedur keselamatan dan kesehatan
- 4.3 Ketepatan dalam menjalankan prosedur keselamatan dan kesehatan
- 4.4 Berkomitmen dalam menjalankan prosedur keselamatan dan kesehatan

5. Aspek kritis

- 5.1 Ketelitian mengidentifikasi bahaya dan risiko di tempat kerja secara cepat untuk penanganan lanjutan

KODE UNIT : N.79JPR21.019.2
JUDUL UNIT : Mengelola Risiko Operasional Pramuwisata
DESKRIPSI UNIT : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan Pramuwisata untuk mengidentifikasi, mengevaluasi, dan mengelola risiko operasional, berkaitan tugas dan tanggung jawab pemanduan wisata.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mengidentifikasi potensi risiko operasional pemanduan wisata	1.1 Konteks risiko operasional pemanduan wisata diidentifikasi untuk rencana tindakan penanganan. 1.2 Prosedur pengendalian risiko operasional diidentifikasi untuk penerapan yang tepat. 1.3 Risiko operasional pemanduan wisata dinilai sesuai standar kerja pramuwisata.
2. Mengomunikasikan manajemen strategi risiko	2.1 Penyiapan strategi manajemen risiko pemanduan wisata didokumentasikan sesuai program pemanduan. 2.2 Sumber daya pemanduan wisata disiapkan untuk praktik layanan wisata. 2.3 Pengembangan risiko operasional pemanduan wisata dikomunikasikan sesuai dengan keterkinian pemanduan.
3. Membuat pelaporan	3.1 Penanganan risiko termasuk kejadian yang tidak terduga di lapangan dilaporkan sesuai rencana kontingensi operasional . 3.2 Laporan risiko operasional pemanduan wisata didokumentasikan untuk pengembangan manajemen.

BATASAN VARIABEL

- 1. Konteks variabel
 - 1.1 Unit ini diterapkan pada semua sektor industri yang memimpin dan mengelola orang di dalam divisi usaha dari industri perjalanan dan dapat mencakup:
 - 1.1.1 Pramuwisata termasuk:
 - a. *Tour operation/Travel Management Company (TMC).*
 - b. *Inbound tour operator/Destination Management Company (DMC).*
 - c. Biro perjalanan wisata umroh dan haji.
 - d. *Wholesaler.*
 - e. *Incentive House.*
 - f. *Online Travel Agent (OTA).*
 - g. Usaha Jasa Pramuwisata (UJP).
 - 1.2 Konteks risiko dapat mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.2.1 Lingkungan operasional internal.
 - 1.2.2 Lingkungan operasional eksternal.
 - 1.2.3 Faktor yang berdampak pada lingkungan operasional, termasuk cuaca, jumlah pelanggan, waktu, musim, jenis kegiatan atau wisata, pengalaman dan usia pelanggan, kemampuan dan keadaan fisik pelanggan, dan peralatan yang digunakan dan lokasi.

- 1.2.4 Persyaratan hukum dari negara penyelenggara dalam kaitannya dengan risiko operasional, termasuk perawatan, tanggung jawab hukum, keselamatan dan kesehatan kerja.
- 1.2.5 Mengidentifikasi kriteria risiko operasional.
- 1.2.6 Pemangku kepentingan yang mungkin berisiko, termasuk pelanggan, staf, dan anggota masyarakat.
- 1.3 Risiko dapat mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.3.1 Kesehatan pribadi dan cedera.
 - 1.3.2 Kerusakan produk atau kegagalan, termasuk sistem, dan peralatan.
 - 1.3.3 Kerusakan properti dan peralatan termasuk milik pelanggan.
 - 1.3.4 Perselisihan industrial.
 - 1.3.5 Ketidakmampuan profesional.
 - 1.3.6 Bencana alam.
 - 1.3.7 Kegagalan sistem keamanan.
 - 1.3.8 Kerugian finansial.
 - 1.3.9 Peristiwa politik.
 - 1.3.10 Terorisme.
- 1.4 Risiko operasional diidentifikasi dapat mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.4.1 Penelitian untuk mengungkapkan risiko kerja.
 - 1.4.2 Menentukan di mana risiko operasional dapat terjadi.
 - 1.4.3 Menentukan kapan risiko operasional dapat terjadi.
 - 1.4.4 Menentukan bagaimana risiko operasional dapat terjadi.
 - 1.4.5 Menentukan mengapa risiko operasional dapat terjadi.
 - 1.4.6 Menentukan apa risiko operasional dapat terjadi.
- 1.5 Risiko operasional dinilai dapat mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.5.1 Menentukan kemungkinan risiko operasional dapat terjadi.
 - 1.5.2 Menentukan konsekuensi dari risiko operasional jika terjadi.
 - 1.5.3 Menentukan tingkat risiko berdasarkan kemungkinan dan konsekuensinya.
 - 1.5.4 Menilai hukum, material, dan *exposure* bisnis keuangan untuk kerusakan atau klaim jika risiko operasional terjadi.
 - 1.5.5 Memutuskan apakah risiko operasional ditangani atau tidak ditangani.
 - 1.5.6 Mempertimbangkan pilihan berbagi risiko.
 - 1.5.7 Mempertimbangkan dan mengevaluasi pilihan kontrol risiko operasional.
 - 1.5.8 Evaluasi strategi kontrol manajemen risiko yang ada.
- 1.6 Prosedur pengendalian risiko operasional diidentifikasi dapat mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.6.1 Hirarki pengendalian risiko, termasuk eliminasi, substitusi, isolasi, perubahan rencana, prosedur dan tempat kerja, kontrol administratif, pakaian pelindung pribadi, dan peralatan.
 - 1.6.2 Peringkat biaya pelaksanaan pilihan yang layak.
 - 1.6.3 Sumber persyaratan untuk pelaksanaan pengendalian risiko operasional, termasuk keahlian, sumber daya fisik, dan pengetahuan.
 - 1.6.4 Pemilihan protokol yang digunakan untuk mengendalikan risiko operasional yang telah diidentifikasi.
 - 1.6.5 Mencari masukan dari pemangku kepentingan.
 - 1.6.6 Memutuskan proses manajemen risiko operasional yang digunakan.

- 1.7 Pengembangan risiko operasional harus mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.7.1 Alasan untuk perusahaan yang ingin atau membutuhkan untuk mengelola risiko operasional.
 - 1.7.2 Tujuan strategi manajemen risiko operasional.
 - 1.7.3 Pernyataan tentang batas risiko operasional perusahaan yang diizinkan atau dilibatkan.
 - 1.7.4 Cara-cara perusahaan tersebut akan mengelola risiko operasional.
 - 1.7.5 Alokasi tanggung jawab untuk manajemen risiko operasional.
 - 1.7.6 Identifikasi ulasan tentang strategi manajemen risiko operasional yang ada.
 - 1.7.7 Pernyataan manajemen melakukan perusahaan untuk mengelola risiko operasional.
- 1.8 Risiko operasional dikembangkan dapat mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.8.1 Pernyataan dan deskripsi risiko operasional yang harus dikelola.
 - 1.8.2 Alokasi tanggung jawab dan sumber daya untuk mencapai tujuan dari rencana.
 - 1.8.3 Deskripsi tindakan yang harus diambil dalam hal risiko operasional terjadi, termasuk tindakan yang dilakukan oleh orang yang dimaksud, tahapan tindakan, dan identifikasi sumber daya untuk membantu dalam mengurangi/menangani risiko.
 - 1.8.4 Tindakan pencegahan yang harus diambil untuk mengurangi kemungkinan terjadinya risiko operasional.
 - 1.8.5 Langkah-langkah untuk menghilangkan risiko operasional yang tidak dapat diterima termasuk prioritas pelaksanaannya.
 - 1.8.6 Rincian mengenai penerapan pengukuran risiko yang teratur dari risiko operasional yang tidak bisa dihindari.
- 1.9 Rencana operasional kontingensi tertulis seharusnya mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.9.1 Rincian tindakan yang akan diambil perusahaan ketika risiko operasional terjadi dan kerugian atau kerusakan telah terjadi termasuk identifikasi lingkup otoritas yang diperlukan, perubahan prosedur operasi standar, pembatasan tindakan, dan kontak dengan lembaga luar termasuk media.
 - 1.9.2 Proses untuk mengembalikan situasi dan membangun kembali kondisi operasi normal.
 - 1.9.3 Tindakan khusus untuk mempertahankan pelanggan dan pangsa pasar.
 - 1.9.4 Tindakan khusus untuk menjaga kepercayaan dari industri, pemangku kepentingan, dan pelanggan di perusahaan.
 - 1.9.5 Pembatasan kerusakan yang terjadi dan protokol kontrol kerusakan.
- 1.10 Staf operasional diinformasikan mengenai manajemen risiko dan rencana kontingensi dapat mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.10.1 Menyediakan dan menjelaskan rencana tertulis.
 - 1.10.2 Memberi masukan kepada staf mengenai rencana.
 - 1.10.3 Memperinci prosedur pemberitahuan situasi yang mungkin dapat menimbulkan risiko pada kegiatan operasional.
- 1.11 Pelatihan staf dapat mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.11.1 Pelatihan praktik internal dan eksternal dalam melaksanakan aspek yang diarahkan.

- 1.11.2 Melaksanakan pelatihan dan latihan.
- 1.11.3 Memberikan kesempatan bagi staf untuk menerapkan pengidentifikasikan pengendalian risiko operasional, strategi manajemen, dan teknik.
- 1.11.4 Studi kasus dan alih peran.
- 1.11.5 Melaksanakan simulasi risiko operasional dalam situasi yang menyerupai kondisi sebenarnya.
- 1.12 Sumber daya disiapkan untuk menginformasikan pelanggan mengenai risiko operasional dan rencana kontingensi operasional dapat mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.12.1 Membuat rencana darurat bagi manajemen.
 - 1.12.2 Mengembangkan strategi manajemen risiko operasional dan direncanakan dalam bentuk yang dapat dimasukkan dalam pelatihan dan *in-house training* lainnya.
 - 1.12.3 Mempersiapkan pernyataan yang dapat dikomunikasikan kepada pihak eksternal, pemasok, dan pemangku kepentingan lainnya di dalam rencana berkelanjutan yang dapat dilaksanakan pada saat kejadian.
 - 1.12.4 Mempersiapkan bahan risiko operasional untuk didistribusikan kepada pelanggan.
- 1.13 Pengenalan terhadap rencana manajemen risiko secara tertulis dapat mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.13.1 Melakukan rapat staf untuk menjelaskan keperluan, memperkenalkan, dan menerapkan strategi manajemen risiko operasional.
 - 1.13.2 Memberikan dukungan untuk memperkenalkan strategi manajemen risiko operasional.
 - 1.13.3 Mendapatkan sumber daya untuk mendukung pengenalan strategi manajemen risiko operasional.
 - 1.13.4 Menanggapi pertanyaan staf mengenai pengenalan strategi manajemen risiko operasional.
 - 1.13.5 Meyakinkan staf mengenai pengenalan strategi operasional manajemen risiko.
- 1.14 Rencana manajemen risiko dapat mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.14.1 Menempatkan dan mempraktikkan strategi manajemen risiko dan merencanakan pengembangan untuk menemukan risiko yang diidentifikasi.
 - 1.14.2 Memastikan rencana tertulis ditaati.
 - 1.14.3 Mengambil tindakan perbaikan untuk memperlihatkan pengendalian strategi manajemen risiko dan rencana untuk mengontrol manajemen risiko.
- 1.15 Risiko operasional yang baru diidentifikasi dapat mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.15.1 Mendorong partisipasi staf dalam identifikasi risiko, penilaian, dan pengendalian.
 - 1.15.2 Membangun kerangka kerja internal formal untuk mengomunikasikan dan mengelola risiko operasional.
 - 1.15.3 Mencari umpan balik pada risiko dari pelanggan dan pemangku kepentingan utama.
 - 1.15.4 Memeriksa peralatan, proses, fasilitas, dan lingkungan bisnis untuk mengidentifikasi perubahan dan munculnya risiko operasional.

- 1.15.5 Mencatat dan mengomunikasikan risiko operasional baru yang teridentifikasi atau perubahan-perubahan risiko operasional kepada manajemen.
- 1.16 Pelaksanaan diidentifikasi dapat mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.16.1 Pengamatan praktik kerja.
 - 1.16.2 Merekam data terkait risiko operasional yang relevan dan menjaga catatan.
 - 1.16.3 Mengidentifikasi dan memberi penghargaan kepada rencana manajemen risiko operasional dan strategi.
 - 1.16.4 Mengidentifikasi dan mengubah perilaku pada kasus ketidakpatuhan sesuai rencana manajemen risiko operasional dan strategi yang diamati.
 - 1.16.5 Mendukung upaya untuk memenuhi strategi manajemen risiko operasional-termasuk penyediaan dukungan keuangan, waktu rilis dan pelatihan yang dilakukan.
- 1.17 Kejadian yang tidak terduga dapat mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.17.1 Insiden/kejadian yang tidak mengakibatkan cedera, kerusakan atau dampak negatif lainnya, namun dalam keadaan lain mungkin mengakibatkan cedera pada seseorang, kerusakan properti, atau beberapa dampak negatif lainnya pada organisasi.
- 1.18 Pelaksanaan rencana dan strategi dievaluasi dapat mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.18.1 Menilai efek sebenarnya dari strategi manajemen risiko operasional terhadap tujuan awal.
 - 1.18.2 Mengukur keuntungan dan kerugian yang timbul dari pelaksanaan strategi manajemen risiko operasional.
 - 1.18.3 Memutuskan perubahan yang perlu dibuat untuk rencana dan strategi yang ada.
 - 1.18.4 Mengidentifikasi perubahan yang terjadi di lingkungan risiko operasional di mana bisnis beroperasi.
- 1.19 Rencana dan strategi yang ada direvisi dapat mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.19.1 Melibatkan pemangku kepentingan dalam proses revisi.
 - 1.19.2 Menulis ulang rencana dan strategi atas dasar evaluasi formal rencana sebelumnya.
 - 1.19.3 Mengomunikasikan perubahan kepada staf.
 - 1.19.4 Memberikan pelatihan dan/atau pelatihan kembali sesuai keinginan, untuk mendukung rencana dan strategi yang telah direvisi.
- 2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Alat pengolah data
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Alat tulis kantor
 - 2.2.2 Alat Pertolongan Pertama pada Kecelakaan (P3K)
- 3. Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)

- 4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
 - 4.1.1 Kode Etik Pramuwisata
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang Pramuwisata

PANDUAN PENILAIAN

- 1. Konteks penilaian
 - 1.1 Aplikasi tempat kerja aktual atau simulasi dari penyusunan rencana perjalanan di lingkungan kantor yang realistis.
 - 1.2 Metode berikut dapat dipergunakan untuk menguji kompetensi unit ini:
 - 1.2.1 Observasi dari penampilan asesesi secara praktis.
 - 1.2.2 Portofolio dari dokumentasi yang berhubungan dan catatan bisnis internal.
 - 1.2.3 Studi kasus.
 - 1.2.4 Latihan simulasi.
 - 1.2.5 Berlatih peran.
 - 1.2.6 Pertanyaan tulis dan lisan.
 - 1.2.7 Umpan balik dari pihak ketiga disetujui oleh supervisor.
 - 1.2.8 Atau pelanggan.
 - 1.2.9 Tugas.
 - 1.3 Akses ke peralatan dan sistem reservasi.
- 2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
- 3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Prinsip identifikasi, penilaian, dan pengendalian risiko
 - 3.1.2 Implikasi hukum dan keuangan
 - 3.1.3 Keselamatan, Kesehatan Kerja, dan Keamanan Lingkungan (K3-KL)
 - 3.1.4 Perumusan rencana strategis, praktis, dan operasional
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Teknik penelitian untuk identifikasi risiko
 - 3.2.2 Menentukan kemungkinan risiko operasional menjadi kenyataan
 - 3.2.3 Menentukan konsekuensi dari risiko operasional menjadi kenyataan
 - 3.2.4 Menentukan tingkat risiko berdasarkan kemungkinan dan konsekuensi
 - 3.2.5 Menilai hukum, material, dan eksposur keuangan bisnis untuk merusak atau klaim jika risiko operasional menjadi kenyataan
 - 3.2.6 Memutuskan apakah risiko operasional ditangani atau dibiarkan tetap terselesaikan
 - 3.2.7 Mempertimbangkan pilihan berbagi risiko
 - 3.2.8 Mempertimbangkan dan mengevaluasi pilihan kontrol risiko operasional
 - 3.2.9 Evaluasi strategi kontrol manajemen risiko yang ada
- 4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Komunikasi efektif dengan staf
 - 4.2 Ketelitian dalam mempersiapkan strategi
 - 4.3 Kemampuan bersikap rasional dalam situasi yang tidak diinginkan

5. Aspek kritis
 - 5.1 Ketelitian mengidentifikasi konteks risiko operasional pemanduan wisata untuk rencana tindakan penanganan
 - 5.2 Kecermatan menilai risiko operasional pemanduan wisata sesuai standar kerja pramuwisata

KODE UNIT : **N.79JPR21.020.2**
JUDUL UNIT : **Mengelola Kegiatan Interpretatif dalam Pemanduan Wisata**
DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan oleh pramuwisata untuk mengelola kegiatan interpretatif dalam memberikan pelayanan pemanduan wisata yang berkualitas, berdaya saing, dan professional.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mengidentifikasi dasar dari kegiatan interpretatif	1.1 Permintaan dan kebutuhan pelanggan dalam hubungannya dengan kegiatan dan pendekatan interpretatif yang diadopsi dispesifikasi sesuai program pemanduan wisata. 1.2 Persyaratan komunitas lokal dan preferensi dalam hubungannya dengan aktivitas interpretatif diinvestigasi untuk memenuhi layanan selama pemanduan. 1.3 Penjelasan konteks kegiatan serta tujuan akhir kegiatan interpretatif dilakukan sesuai dengan kebijakan implementasi pemanduan. 1.4 Kesempatan partisipasi komunitas lokal dalam kegiatan interpretatif diidentifikasi sesuai dengan tipe aktivitas interpretatif dan fokus kegiatan.
2. Merencanakan pengembangan kegiatan interpretatif	2.1 Pesan dan tema untuk aktivitas interpretatif dikembangkan terhadap kualitas pemanduan. 2.2 Prinsip-prinsip manajemen risiko dimasukkan ke dalam aktivitas final interpretatif. 2.3 Sumber daya dan material untuk mendukung penyampaian aktivitas interpretatif dalam selama wisata dikembangkan sesuai dengan ketentuan. 2.4 Aktivitas perjalanan wisata dan kegiatan interpretatif dipromosikan berdasarkan tingkat keberminatan wisatawan.
3. Mengakhiri kegiatan interpretatif dalam pemanduan wisata	3.1 Interpretasi diakhiri dengan pendekatan yang mempertimbangkan agar wisatawan berkesan akhir dan mendapatkan perasaan yang positif. 3.2 Pemberitahuan kepada rekan sejawat tentang akhir aktivitas dan materi interpretasi dilakukan untuk kerja sama yang selaras. 3.3 Setiap kerusakan perangkat atau sumber sumber dilaporkan untuk tindakan perbaikan yang diperlukan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
4. Mengevaluasi kegiatan interpretatif	4.1 Jadwal sistem evaluasi dibuat untuk mengevaluasi presentasi pada aktivitas interpretatif.
	4.2 Tanya jawab (<i>debrief</i>) dengan rekan kerja dan umpan balik dari pelanggan dilakukan untuk keselarasan interpretatif sesuai dengan pengalaman wisatawan.
	4.3 Evaluasi dilakukan terhadap presentasi aktual dari aktivitas interpretatif dibandingkan dengan target kinerja untuk aktivitas tersebut.
	4.4 Revisi dilakukan berdasarkan data kaji ulang.

BATASAN VARIABEL

- 1. Konteks variabel
 - 1.1 Unit ini berlaku bagi pramuwisata yang bertanggung jawab untuk mempersiapkan dan mengembangkan aktivitas interpretatif yang siap untuk dipresentasikan kepada grup wisata dan untuk mengevaluasi aktivitas setelah dipresentasikan dalam divisi tenaga kerja di industri usaha jasa perjalanan dan dapat mencakup:
 - 1.1.1 Operasi kegiatan interpretasi dapat terkait dengan:
 - a. Integrasi ke dalam kegiatan penafsiran yang lebih luas atau beragam dan pengalaman wisata termasuk kebutuhan untuk mempertimbangkan inisiatif pengembangan produk dan situs dan secara umum, sebagai bagian dari kebutuhan lokal dan/atau masyarakat.
 - b. Lokasi dan latar belakang budaya kegiatan.
 - c. Pemikiran dan pendapat kontemporer dalam kaitannya dengan kegiatan itulah yang menjadi fokus presentasi akhirnya.
 - d. Waktu dan anggaran tersedia untuk mengembangkan presentasi.
 - e. Kebutuhan untuk menerapkan prinsip-prinsip pendekatan interpretatif untuk membimbing.
 - f. Subjek interpretasi yang menjadi dasar kegiatan.
 - g. Umpan balik yang telah diterima dari anggota grup wisata sebelumnya.
 - 1.2 Permintaan dan kebutuhan pelanggan dapat mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.2.1 Pertimbangan waktu dan durasi.
 - 1.2.2 Anggaran.
 - 1.2.3 Lokasi kegiatan interpretatif.
 - 1.2.4 Akses dan persyaratan untuk garis pandang dan pendengaran tanpa hambatan terkait aktivitas interpretatif.
 - 1.2.5 Kegiatan khusus yang akan dimasukkan dalam keseluruhan kegiatan penafsiran.
 - 1.2.6 Informasi yang akan dikomunikasikan.
 - 1.2.7 Tingkat keterlibatan dengan aktivitas.
 - 1.2.8 Variasi kegiatan interpretatif untuk memenuhi karakteristik kelompok wisata tertentu termasuk variasi untuk memenuhi kelompok seperti kelompok sekolah, warga senior, wisatawan lokal, dan internasional yang sesuai.

- 1.3 Aktivitas interpretatif dapat diterapkan pada berbagai mata pelajaran dan aktivitas dan dapat mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.3.1 Tumbuhan dan hewan.
 - 1.3.2 Hewan peliharaan dan ternak.
 - 1.3.3 Sejarah dan warisan.
 - 1.3.4 Budaya, seni, dan hiburan.
 - 1.3.5 Olahraga dan rekreasi.
 - 1.3.6 Lingkungan alam umum.
 - 1.3.7 Lingkungan binaan.
 - 1.3.8 Festival, musim, dan perayaan keagamaan.
- 1.4 Kegiatan:
 - 1.4.1 Jalan-jalan berpemandu.
 - 1.4.2 Kegiatan situs terpandu.
 - 1.4.3 Kegiatan wisata.
 - 1.4.4 Aktivitas berinteraksi dengan budaya.
 - 1.4.5 Setiap aktivitas yang memfasilitasi keterlibatan dengan subjek yang menjadi fokus aktivitas.
- 1.5 Pendekatan interpretatif umumnya menggunakan metode tatap muka dan sering kali didukung oleh media dan alat bantu interpretatif. Pendekatan interpretatif dapat mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.5.1 Melibatkan peserta.
 - 1.5.2 Memberikan komentar verbal untuk menjelaskan dan menerjemahkan karakteristik, signifikansi, dan fitur wisata.
 - 1.5.3 Mengaitkan makna lokal dan budaya dengan situs, pemandangan, dan aktivitas.
 - 1.5.4 Memfasilitasi pembelajaran, pemahaman dan kesadaran.
 - 1.5.5 Kontekstualisasi wisata/aktivitas dalam kerangka dan cita rasa lokal.
 - 1.5.6 Menghasilkan rasa hormat dan penghargaan terhadap adat istiadat, sejarah dan masyarakat setempat.
 - 1.5.7 Memprovokasi rasa ingin tahu, pemikiran dan mendorong refleksi pribadi.
 - 1.5.8 Menghidupkan wisata dengan memberikan kesempatan untuk belajar dan berpartisipasi.
 - 1.5.9 Membangun hubungan antara kelompok wisata dan lingkungan/fokus wisata.
- 1.6 Persyaratan komunitas lokal dapat mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.6.1 Larangan dan izin terkait dengan informasi yang mungkin dibagikan.
 - 1.6.2 Perhatian waktu untuk presentasi kegiatan dan kehadiran kelompok wisata.
 - 1.6.3 Penentuan mengenai aktivitas tambahan seperti peluang ritel.
 - 1.6.4 Perilaku wajib anggota kelompok.
 - 1.6.5 Jenis kegiatan yang mungkin atau mungkin dilakukan.
- 1.7 Tujuan akhir dapat berhubungan dengan:
 - 1.7.1 Masalah pendidikan, sejarah, dan budaya.
 - 1.7.2 Keharusan komersial.
 - 1.7.3 Agenda sosial.
 - 1.7.4 Identifikasi tema dan/atau pesan tertentu yang akan terkandung dalam aktivitas interpretatif.
 - 1.7.5 Kepatuhan terhadap kewajiban yang diberlakukan oleh komunitas lokal, otoritas, dan badan lainnya.
- 1.8 Peluang partisipasi masyarakat lokal dapat berhubungan dengan:

- 1.8.1 Penggunaan pramuwisata lokal, demonstran, penerjemah, dan fasilitator.
 - 1.8.2 Memanfaatkan peluang tambahan.
 - 1.8.3 Meningkatnya eksposur publik untuk suatu masalah.
 - 1.8.4 Peluang untuk memperbaiki kesalahpahaman publik.
- 1.9 Teliti subjeknya termasuk:
- 1.9.1 Berbicara dan mendengarkan orang-orang yang relevan termasuk mengunjungi komunitas dan berinteraksi dengan komunitas lokal, jika memungkinkan.
 - 1.9.2 Mengatur informasi dari memori pribadi dan pengalaman pribadi.
 - 1.9.3 Menonton, membaca, dan mendengarkan media termasuk artikel dan program tertentu pada subjek yang menjadi fokus kegiatan interpretatif.
 - 1.9.4 Membaca buku dan sumber referensi lain yang ditargetkan.
 - 1.9.5 Melakukan riset dengan menggunakan internet.
 - 1.9.6 Mengunjungi museum dan pusat budaya termasuk berdiskusi dengan kurator.
- 1.10 Pesan dan tema termasuk:
- 1.10.1 Dukung dan selaraskan dengan tujuan yang diidentifikasi.
 - 1.10.2 Disetujui oleh komunitas luas dan komunitas lokal, jika memungkinkan.
 - 1.10.3 Integrasikan dengan pendekatan interpretatif untuk membimbing.
 - 1.10.4 Mematuhi standar etika termasuk persyaratan kebenaran, pengungkapan penuh, dan tidak adanya pemalsuan informasi.
- 1.11 Menghasilkan dan mengembangkan kegiatan harus mencakup:
- 1.11.1 Menyelesaikan perencanaan aktivitas interpretatif untuk setiap aktivitas yang diidentifikasi.
 - 1.11.2 Melibatkan spesialis yang relevan dapat termasuk:
 - a. Akademisi.
 - b. Budayawan.
 - c. Ahli.
 - d. Desainer kreatif.
 - e. Seniman.
 - f. Ahli *marketing*.
 - g. Pendidik lingkungan.
 - h. Konsultan interpretatif.
- 1.12 Kegiatan dapat mencakup namun tidak terbatas pada:
- 1.12.1 Komentari.
 - 1.12.2 Bercerita atau *story telling*.
 - 1.12.3 Kegiatan interaktif termasuk demonstrasi, kegiatan langsung, permainan, penampakan dan observasi, menyelesaikan daftar periksa, mengumpulkan informasi di tempat, eksplorasi, dan tantangan pemecahan masalah.
 - 1.12.4 Aktivitas untuk memenuhi semua kebutuhan sensorik, sejauh bisa dilakukan.
 - 1.12.5 Kegiatan untuk melibatkan berbagai anggota kelompok wisata potensial.
- 1.13 Memasukkan prinsip manajemen risiko harus mencakup:
- 1.13.1 Menerapkan identifikasi risiko, analisis risiko, dan praktik pengendalian risiko untuk semua aktivitas interpretatif.
 - 1.13.2 Memastikan keamanan semua anggota grup wisata.

- 1.13.3 Melestarikan lingkungan.
- 1.13.4 Menghormati permintaan dan kebutuhan lokal.
- 1.14 Sumber daya dan bahan termasuk:
 - 1.14.1 Sumber daya alam.
 - 1.14.2 *Handout* termasuk mengambil bahan seperti lembar fakta/brosur untuk anggota kelompok wisata dan lembar kegiatan untuk melatarbelakangi kegiatan interpretatif bagi mereka dan untuk membantu dalam penyajian kegiatan interpretatif.
 - 1.14.3 Kostum dan alat peraga.
 - 1.14.4 Peralatan dan item khusus untuk aktivitas individu.
 - 1.14.5 Pelaku, aktor, dan pembicara tamu.
 - 1.14.6 Keterlibatan organisasi dan kelompok minat khusus.
 - 1.14.7 Peralatan untuk mempresentasikan aktivitas termasuk mikrofon, megafon, peralatan dan sistem *audio-visual*, seperti proyektor *overhead*, proyektor data, *slide*, transparansi, dan penunjuk laser.
- 1.15 Rencana kontinjensi dapat dipersiapkan untuk menangani keadaan khusus yang dapat diharapkan muncul ketika kegiatan penafsiran dilakukan, dapat mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.15.1 Kondisi cuaca buruk.
 - 1.15.2 Kelompok yang sangat besar.
 - 1.15.3 Kelompok yang sangat kecil.
 - 1.15.4 Orang yang tidak berbicara atau tidak memahami bahasa yang biasanya digunakan untuk menampilkan aktivitas penafsiran.
 - 1.15.5 Contoh di mana kegiatan penafsiran harus dilakukan dalam waktu yang lebih singkat.
- 1.16 Mempromosikan wisata dan aktivitas interpretatif dapat mencakup:
 - 1.16.1 Iklan.
 - 1.16.2 Merancang materi promosi.
 - 1.16.3 Memilih media yang akan digunakan.
 - 1.16.4 Mengalokasikan sumber daya untuk mendukung promosi.
- 1.17 Menetapkan dan menerapkan sistem evaluasi terjadwal dapat mencakup:
 - 1.17.1 Mengidentifikasi personel untuk dilibatkan dalam proses.
 - 1.17.2 Mengalokasikan tanggung jawab khusus terkait evaluasi.
 - 1.17.3 Menetapkan tanggal untuk evaluasi formal.
 - 1.17.4 Membuat lembar umpan balik untuk dibagikan kepada anggota wisata grup.
 - 1.17.5 Mengidentifikasi komunitas eksternal yang akan dilibatkan dalam proses.
 - 1.17.6 Membangun fasilitas untuk memfasilitasi umpan balik wisata setelah wisata dari anggota grup wisata termasuk tanggapan telepon, surat, faks, atau email.
 - 1.17.7 Menetapkan proses penanganan pengaduan tentang kegiatan interpretatif.
- 1.18 *De-briefing* dapat termasuk:
 - 1.18.1 Meminta umpan balik lisan dan tertulis dari rekan kerja.
 - 1.18.2 Menganalisis laporan insiden.
 - 1.18.3 Mengevaluasi persepsi staf tentang tingkat kepuasan wisatawan.
 - 1.18.4 Mengidentifikasi keluhan yang diterima, atau tidak sengaja, dari pelanggan.
- 1.19 Umpan balik dari pelanggan termasuk:
 - 1.19.1 Umpan balik verbal.

- 1.19.2 Umpan balik tertulis.
- 1.19.3 Umpan balik diterima selama, pada akhir dari kegiatan penafsiran atau wisata, atau kemudian melalui surat atau format elektronik.
- 1.19.4 Umpan balik halaman web.
- 1.20 Operasi revisi dapat termasuk:
 - 1.20.1 Mengubah rencana.
 - 1.20.2 Memperoleh sumber daya/informasi ekstra atau berbeda.
 - 1.20.3 Mempersiapkan berbagai kegiatan dan/atau komentar.
 - 1.20.4 Mengubah kegiatan promosi wisata.
 - 1.20.5 Mengubah staf untuk wisata.
 - 1.20.6 Menerapkan atau mengurangi pembatasan atau pembatasan pada pelanggan wisata.
 - 1.20.7 Mengubah rencana Perjalanan Wisata.
- 2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Alat pengolah data
 - 2.1.2 *Printer*
 - 2.1.3 *Scanner*
 - 2.1.4 Alat komunikasi
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Alat Tulis Kantor (ATK)
 - 2.2.2 Sistem operasi komputer
 - 2.2.3 Aplikasi/perangkat lunak
 - 2.2.4 Jaringan internet
- 3. Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)
- 4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
 - 4.1.1 Kode Etik Pramuwisata
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang Pramuwisata

PANDUAN PENILAIAN

- 1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penerapan aktual atau simulasi di tempat kerja keterampilan perencanaan, pengembangan, evaluasi, konteks komunitas lokal untuk penelitian bahan, dan negosiasi konten untuk kegiatan interpretatif.
 - 1.2 Metode penilaian yang dapat digunakan untuk menilai kompetensi unit ini terdiri dari:
 - 1.2.1 Pengamatan kinerja kandidat praktis.
 - 1.2.2 Portofolio dokumentasi meliputi perencanaan kegiatan interpretatif, bahan pendukung pelaksanaan kegiatan interpretatif, dan lembar umpan balik.
 - 1.2.3 Bermain peran.
 - 1.2.4 Pertanyaan lisan dan tertulis.
 - 1.2.5 Laporan pihak ketiga diselesaikan oleh supervisor.
 - 1.2.6 Pekerjaan proyek dan tugas
 - 1.2.7 Simulasi.

2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan yang berkaitan dengan pengembangan, promosi, pelaksanaan, dan evaluasi aktivitas interpretatif
 - 3.1.2 Prinsip membimbing dan pendekatan interpretatif untuk kegiatan
 - 3.1.3 Memahami prinsip-prinsip membimbing
 - 3.1.4 Pengetahuan umum tentang komunitas dan budaya mereka
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Kemampuan untuk menggunakan teknik penelitian, perencanaan, dan persiapan untuk mengembangkan kegiatan penafsiran untuk tujuan wisata, situs, kelompok, dan tujuan yang diperlukan
 - 3.2.2 Kemampuan untuk menggunakan komunikasi dasar dan peralatan wisata
 - 3.2.3 Kemampuan untuk mempersiapkan rencana
 - 3.2.4 Kemampuan untuk berkomunikasi dan bernegosiasi dengan komunitas
 - 3.2.5 Kepekaan terhadap masalah budaya yang unik
 - 3.2.6 Kemampuan untuk menghasilkan atau memperoleh sumber daya dan bahan pendukung untuk mendukung penyajian aktivitas interpretatif
 - 3.2.7 Kemampuan untuk menentukan persyaratan pelanggan dalam menentukannya dengan aktivitas interpretatif di lokasi/situs yang ditentukan
4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Hati-hati dalam menginterpretasi suatu bahasa ke bahasa lain
5. Aspek kritis
 - 5.1 Kecermatan membuat jadwal sistem evaluasi untuk mengevaluasi presentasi pada aktivitas interpretatif
 - 5.2 Kecermatan melakukan evaluasi terhadap presentasi aktual dari aktivitas interpretatif dibandingkan dengan target kinerja untuk aktivitas tersebut

KODE UNIT : **N.79JPR21.021.2**
JUDUL UNIT : **Melaksanakan Tugas Perlindungan Anak yang Relevan dengan Industri Pariwisata**
DESKRIPSI UNIT : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan untuk memahami hal eksploitasi seksual anak oleh wisatawan dan melakukan perlindungan sederhana yang berlaku dan sesuai untuk pekerjaan staf di industri perjalanan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mengidentifikasi hal eksploitasi seksual anak oleh wisatawan	1.1 Masalah hal eksploitasi seksual anak oleh wisatawan (child-sex tourism) dikategorikan berdasarkan karakter perilaku. 1.2 Dampak eksploitasi seksual pada anak , masyarakat, hotel, dan usaha perjalanan wisata diidentifikasi sesuai dengan jenis pelanggaran eklpoitasi seksual. 1.3 Perilaku mencurigakan yang dapat terlihat pada wisatawan diidentifikasi berdasarkan eksploitatif kepada anak secara seksual.
2. Mendeskripsikan tindakan nasional, regional, dan internasional untuk mencegah eksploitasi seksual anak oleh wisatawan	2.1 <i>United Nations Convention on the Rights of the Child</i> (UNCRC) dan pasal utama Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) yang terkait pada hak semua anak untuk aman dari eksploitasi seksual dicari untuk memastikan perlindungan anak-anak. 2.2 Inisiatif nasional, regional, dan internasional untuk mencegah eksploitasi seksual anak oleh wisatawan diperiksa untuk tujuan keamanan. 2.3 Jika perilaku mencurigakan terlihat, mekanisme pelaporan diidentifikasi untuk kebutuhan aspek penanganan yang tepat.
3. Mendeskripsikan tindakan yang dapat diambil di tempat kerja untuk melindungi anak dari eksploitasi seksual oleh wisatawan	3.1 Daftar tindakan yang akan diambil disiapkan untuk mencegah eksploitasi seksual anak oleh wisatawan. 3.2 Tindakan pencegahan eksploitasi seksual anak dijelaskan sesuai dengan pedoman yang berlaku.

BATASAN VARIABEL

- 1. Konteks variabel
 - 1.1 Unit ini berlaku pada semua individu yang bekerja pada industri pariwisata dan meliputi seluruh divisi kerja industri perjalanan, termasuk:
 - 1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:
 - a. *Tour operation/Travel Management Company* (TMC).
 - b. *Inbound tour operator/Destination Management Company* (DMC).
 - c. Biro perjalanan wisata umrah dan haji.
 - d. *Wholesaler*.
 - e. *Incentive house*.

- f. *Online Travel Agent* (OTA).
 - g. Usaha Jasa Pramuwisata.
- 1.2 Wisatawan dapat mencakup namun tidak terbatas pada:
- 1.2.1 Wisatawan internasional.
 - 1.2.2 Wisatawan domestik.
 - 1.2.3 Pelaku perjalanan bisnis.
 - 1.2.4 Ekspatriat (orang asing yang menetap di luar negaranya).
- 1.3 *Child sex tourism* mendapatkan anak untuk tujuan seksual, dapat mencakup namun tidak terbatas pada:
- 1.3.1 Pengadaan anak untuk tujuan seksual.
 - 1.3.2 *Child sex tourism*.
 - 1.3.3 Pornografi anak.
 - 1.3.4 Prostitusi anak.
 - 1.3.5 Pelecehan seksual anak.
- 1.4 Dampak eksploitasi seksual anak berhubungan dengan konsekuensi dari eksploitasi seksual anak oleh wisatawan dapat mencakup namun tidak terbatas pada:
- 1.4.1 Dampak pada anak-anak baik fisik, psikologis, sosial, dan pembangunan yang dihadapi oleh anak-anak yang menjadi korban pariwisata seks anak.
 - 1.4.2 Dampak pada komunitas.
 - 1.4.3 Menurunnya reputasi sebagai tujuan wisata sehingga wisatawan lebih sedikit dan berdampak negatif bagi tenaga kerja lokal dan ekonomi.
 - 1.4.4 Dampak pada hotel dan industri perjalanan.
 - 1.4.5 Wisatawan yang bertanggung jawab menanggukkan kunjungan sehingga mengurangi pekerjaan dan pendapatan bagi staf di hotel dan industri perjalanan.
- 1.5 Perilaku mencurigakan dapat mencakup namun tidak terbatas pada:
- 1.5.1 Wisatawan membawa anak lokal ke dalam ruangan hotel mereka, restoran/kafe/bar, tempat pribadi, atau tamasya/*outing*.
 - 1.5.2 Wisatawan menjadi sangat penyayang dengan anak lokal.
 - 1.5.3 Wisatawan menyentuh anak lokal secara tidak pantas.
 - 1.5.4 Wisatawan memberikan hadiah atau uang berlebihan kepada anak lokal.
 - 1.5.5 Wisatawan menanyakan staf hotel dan usaha perjalanan wisata di mana mereka dapat mencari anak untuk tujuan seksual.
 - 1.5.6 Wisatawan meninggalkan foto anak-anak yang menjadi obyek seksual di ruangan hotel mereka atau mencarinya di warnet.
- 1.6 *Child sex tourists* terkait pada wisatawan yang mendapatkan anak untuk tujuan eksploitasi seksual; tidak ada ciri umum yang menandakan wisatawan tersebut *child sex tourists* dapat mencakup namun tidak terbatas pada:
- 1.6.1 Pria atau wanita.
 - 1.6.2 Orang berpendidikan tinggi maupun rendah.
 - 1.6.3 Orang yang *single* maupun berkeluarga.
 - 1.6.4 Wisatawan kaya maupun *backpacker*.
 - 1.6.5 Profesional termasuk dokter dan guru.
 - 1.6.6 Orang tua dan muda.
 - 1.6.7 Wisatawan, ekspatriat, dan *business travelers*.
 - 1.6.8 Wisatawan dari negara manapun.
- 1.7 Pasal PBB terkait pada hak seluruh anak untuk aman dari eksploitasi seksual dapat mencakup namun tidak terbatas pada:

- 1.7.1 Artikel khusus *United Nations Convention on the Rights of the Child* yang mengacu pada pelecehan seksual termasuk pasal 19, 34 dan 36.
- 1.8 Gagasan nasional, regional dan internasional dapat mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.8.1 Undang-undang dan kebijakan pariwisata.
 - 1.8.2 Aturan dan peraturan.
 - 1.8.3 Peraturan perundang-undangan.
 - 1.8.4 Kampanye pendidikan umum.
 - 1.8.5 Pelatihan untuk industri hotel dan usaha perjalanan.
- 1.9 Mekanisme pelaporan dapat mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.9.1 Melaporkan pada manajemen terkait di tempat kerja dan nomor telepon *hotline* lokal maupun nasional.
 - 1.9.2 Pemerintah daerah.
 - 1.9.3 Polisi Internasional.
 - 1.9.4 *Website* penegak hukum.
 - 1.9.5 Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM).
- 1.10 Tindakan seharusnya mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.10.1 Waspada dan mengetahui perilaku yang mencurigakan.
 - 1.10.2 Melaporkan perilaku mencurigakan melalui saluran yang tepat.
 - 1.10.3 Menetapkan dan melaksanakan kebijakan organisasi untuk melindungi anak di industri hotel dan usaha perjalanan.
 - 1.10.4 Berpartisipasi pada kampanye nasional dan regional untuk meningkatkan pengetahuan dan tindakan yang lebih besar untuk mencegah eksploitasi seksual anak di destinasi pariwisata.
 - 1.10.5 Memberikan informasi tentang perlindungan anak dengan keluarga, teman, dan rekan kerja.
- 2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Alat pengolah data
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Artikel media yang membahas kasus *child sex tourism*
 - 2.2.2 Ringkasan versi Konvensi PBB tentang Hak Anak-Anak
 - 2.2.3 Kerangka undang-undang nasional terkait dengan *child sex tourism*
 - 2.2.4 Contoh undang-undang ekstra teritorial, peraturan tentang pariwisata, dan kebijakan organisasi untuk mencegah eksploitasi seksual anak di pariwisata
- 3. Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)
- 4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
(Tidak ada.)
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang Pramuwisata

PANDUAN PENILAIAN

- 1. Konteks penilaian
 - 1.1 Unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau tempat kerja simulasi. Jika memungkinkan, penilaian harus terkait pada area pekerjaan individu atau area tanggung jawab.

- 1.2 Metode penilaian unit ini yang dapat digunakan diantaranya:
 - 1.2.1 Pertanyaan lisan dan tertulis.
 - 1.2.2 Studi kasus.
 - 1.2.3 Pengamatan kinerja kandidat.
 - 1.2.4 Simulasi latihan dan *role play*.
 - 1.2.5 Pemecahan masalah.
 - 1.2.6 Laporan pihak ketiga yang diperiksa oleh supervisor.
 - 1.2.7 Proyek dan penugasan kerja.
2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Perilaku mencurigakan yang mungkin terlihat dari *child sex tourist*
 - 3.1.2 Perjanjian, aturan, peraturan, kebijakan, dan hukum untuk melindungi eksploitasi seksual anak oleh wisatawan
 - 3.1.3 Perjanjian, aturan, peraturan, kebijakan, dan hukum untuk melindungi eksploitasi seksual anak oleh wisatawan
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Kemampuan untuk menetapkan dan menjelaskan hal eksploitasi seksual anak oleh wisatawan
 - 3.2.2 Kemampuan untuk memahami dampak negatif dari eksploitasi seksual anak di destinasi pariwisata
4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Ketelitian mengidentifikasi hal eksploitasi seksual anak oleh wisatawan
 - 4.2 Keakuratan mengidentifikasi tindakan yang akan diambil
 - 4.3 Tanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaan melaksanakan tugas perlindungan anak yang relevan dengan industri pariwisata
5. Aspek kritis
 - 5.1 Ketepatan mengidentifikasi dampak eksploitasi seksual pada anak, masyarakat, hotel, dan usaha perjalanan wisata sesuai dengan jenis pelanggaran eksploitasi seksual
 - 5.2 Ketelitian memeriksa inisiatif nasional, regional, dan internasional untuk mencegah eksploitasi seksual anak oleh wisatawan untuk tujuan keamanan

KODE UNIT : N.79JPR21.022.1
JUDUL UNIT : Mengoordinasikan Sumber Daya Saat Kedatangan Wisatawan
DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan untuk mengoordinasikan sumber daya kedatangan wisatawan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada wisatawan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menyiapkan transportasi dan akomodasi yang diperlukan	1.1 Jadwal dan terminal kedatangan wisatawan ditentukan sesuai dengan sumber informasi dan permintaan pelanggan. 1.2 Transportasi disiapkan sesuai jadwal kedatangan. 1.3 Akomodasi dikoordinasikan dengan pihak terkait.
2. Mengatur sumber daya yang diperlukan	2.1 Rekan kerja terkait dan pembagian tugas dikoordinasikan sesuai jadwal kedatangan. 2.2 Pelaksanaan tugas rekan kerja dimonitor untuk pemenuhan ketentuan proses kerja yang tepat.
3. Melaksanakan layanan kedatangan dengan wisatawan	3.1 Tempat berkumpul wisatawan ditentukan untuk memberikan kenyamanan dan keamanan. 3.1 Bagasi dan perlengkapan wisatawan diperiksa kembali agar tidak mengalami kekurangan atau kehilangan. 3.2 Informasi awal saat kedatangan disampaikan kepada wisatawan sesuai dengan ketentuan.

BATASAN VARIABEL

- Konteks variabel
 - Unit kompetensi ini diperlukan untuk lingkup mengoordinasikan tugas saat kedatangan wisatawan untuk memberikan pelayanan perjalanan wisata.
 - Rekan kerja terkait yang dimaksud dalam unit kompetensi ini, meliputi tetapi tidak terbatas pada:
 - Pramuwisata lokal.
 - Pramuwisata muda.
 - Pramuwisata madya.
 - Pengemudi.
 - Porter.
 - Staf hotel.
 - Karyawan restoran.
- Peralatan dan perlengkapan
 - Peralatan
 - Audiovisual
 - Mikrofon
 - Alat komunikasi
 - Perlengkapan
 - Itinerary*
 - Peta
 - Buku referensi

- 2.2.4 *Check list* peserta
- 2.2.5 *Room list*
- 2.2.6 Jadwal penerbangan
- 2.2.7 Sumber informasi lainnya
- 3. Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)
- 4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
 - 4.1.1 Adat istiadat
 - 4.1.2 Tradisi
 - 4.1.3 Kode Etik Pramuwisata
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang Pramuwisata

PANDUAN PENILAIAN

- 1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian unit ini dilakukan dengan metode asesmen sesuai skema sertifikasi.
 - 1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau di luar tempat kerja.
 - 1.3 Penilaian unit ini mencakup pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dipersyaratkan.
 - 1.4 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.
- 2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
- 3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Pengaturan moda transportasi
 - 3.1.2 Pengaturan dan informasi akomodasi
 - 3.1.3 Informasi tentang sarana dan prasarana pelayanan di lingkungan akomodasi
 - 3.1.4 Peraturan-peraturan dalam lingkungan kerja
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Menggunakan alat pengolah data
 - 3.2.2 Menggunakan alat komunikasi
 - 3.2.3 Mengoordinasikan sumber daya dan logistik
- 4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Ketelitian dalam menyiapkan *checklist* dokumen dan perlengkapan
 - 4.2 Keakuratan dalam mencari sumber informasi
 - 4.3 Tanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaan mengoordinasikan sumber daya saat kedatangan wisatawan
- 5. Aspek kritis
 - 5.1 Kemampuan mengoordinasikan rekan kerja terkait dan pembagian tugas sesuai jadwal kedatangan
 - 5.2 Kecermatan memonitor pelaksanaan tugas sumber daya untuk pemenuhan ketentuan proses kerja yang tepat

KODE UNIT : **N.79JPR21.023.1**
JUDUL UNIT : **Mengoordinasikan Tata Kelola Kegiatan Wisata Kelompok**
DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan untuk mengoordinasikan tata kelola kegiatan wisata kelompok dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada wisatawan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menyiapkan rute perjalanan wisata	1.1 Alur pergerakan wisata disiapkan untuk kelancaran kegiatan. 1.2 Itinerary diatur pembagiannya sesuai dengan rute perjalanan. 1.3 Standar Informasi umum dan khusus dibuat sesuai kegiatan wisata.
2. Menyiapkan logistik dan perlengkapan	2.1 Daftar logistik pendukung kegiatan wisata disiapkan terhadap kesiapan dan fungsi kegiatan wisata. 2.2 Sarana logistik bagi wisatawan ditentukan sesuai dengan proses layanan pemanduan wisata.
3. Menyiapkan pembagian tugas pemanduan wisata	3.1 Penugasan pramuwisata dan staf yang bertugas ditetapkan sesuai dengan jenis layanan kepada wisatawan. 3.2 <i>Briefing</i> awal kegiatan dan konfirmasi pemahaman tugas disampaikan untuk konsistensi pelaksanaan layanan.
4. Mengatur laporan perjalanan	4.1 Laporan keuangan dikoordinasikan dalam melengkapi sumber data kegiatan. 4.2 Umpan balik dari wisatawan dikumpulkan untuk peningkatan kualitas layanan oleh pramuwisata. 4.3 Logistik dan perlengkapan pendukung kegiatan wisata diinventarisasi ulang jumlahnya.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
 - 1.1 Unit kompetensi ini diperlukan untuk lingkup penerapan mengoordinasikan tata kelola kegiatan wisata kelompok untuk memberikan pelayanan perjalanan wisata.
 - 1.2 Alur pergerakan wisata dalam unit kompetensi ini meliputi tetapi tidak terbatas pada:
 - 1.2.1 Rute sesuai *itinerary*.
 - 1.2.2 Ketepatan waktu.
 - 1.2.3 Kerja sama petugas.
 - 1.3 Daftar logistik dalam unit kompetensi ini meliputi tetapi tidak terbatas pada:
 - 1.3.1 Kotak pendingin.
 - 1.3.2 *Fresh towel*.
 - 1.3.3 Minuman.
 - 1.3.4 Makanan ringan.
 - 1.3.5 Tisu.
 - 1.3.6 Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K).

2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Audiovisual
 - 2.1.2 Mikrofon
 - 2.1.3 Alat komunikasi
 - 2.1.4 *Paging*
 - 2.1.5 Bendera
 - 2.1.6 Seragam
 - 2.1.7 *Name tag*
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 *Itinerary*
 - 2.2.2 Peta
 - 2.2.3 Buku referensi
 - 2.2.4 *Checklist*
 - 2.2.5 Menu
 - 2.2.6 Sumber informasi lainnya
3. Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)
4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
 - 4.1.1 Adat istiadat
 - 4.1.2 Tradisi
 - 4.1.3 Kode Etik Pramuwisata
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang Pramuwisata

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian unit ini dilakukan dengan metode asesmen sesuai skema sertifikasi.
 - 1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau di luar tempat kerja.
 - 1.3 Penilaian unit ini mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dipersyaratkan.
 - 1.4 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.
2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Karakteristik destinasi wisata
 - 3.1.2 Jenis wisata
 - 3.1.3 Sarana dan prasarana pelayanan di lingkungan wisata
 - 3.1.4 Peraturan-peraturan yang diperlukan
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Menggunakan alat pengolah data
 - 3.2.2 Menggunakan alat komunikasi
 - 3.2.3 Memberikan pelayanan informasi
4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Ketelitian dalam menyiapkan informasi wisata
 - 4.2 Keakuratan pengaturan sumber daya

- 4.3 Tanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaan mengoordinasikan tata kelola kegiatan wisata kelompok
- 5. Aspek kritis
 - 5.1 Ketepatan menentukan sarana logistik bagi wisatawan sesuai dengan proses layanan pemanduan wisata
 - 5.2 Ketepatan menetapkan penugasan pramuwisata dan staf yang bertugas sesuai dengan jenis layanan kepada wisatawan

- KODE UNIT** : **N.79JPR21.024.1**
JUDUL UNIT : **Mengelola Kesiapan Dokumen Sebelum Kedatangan Wisatawan**
DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan untuk mengelola dokumen wisatawan sebelum kedatangan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada wisatawan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mengidentifikasi informasi umum tentang wisatawan	1.1 Profil wisatawan diidentifikasi ke dalam <i>checklist</i> sesuai dengan ketentuan. 1.2 Dokumen wisatawan dan permintaan khusus wisatawan disusun sesuai dengan aturan dan tujuan kedatangan wisatawan. 1.3 Informasi penting disusun untuk pemenuhan persyaratan perjalanan.
2. Melakukan komunikasi dengan wisatawan	2.1 Sarana komunikasi dan perbedaan waktu serta lokasi wisatawan diidentifikasi untuk penentuan proses penyiapan dokumen. 2.2 Permintaan khusus wisatawan dikonfirmasi kembali untuk memastikan kebutuhan perjalanan secara tepat. 2.3 Komunikasi personal dengan wisatawan dibangun agar terjadi pemahaman yang jelas dan tepat.
3. Menyusun dokumen wisatawan	3.1 Dokumen diklasifikasikan sesuai kebutuhan wisatawan. 3.2 Dokumen didokumentasikan dalam bentuk <i>softcopy</i> dan <i>hardcopy</i> sesuai dengan ketentuan aturan perjalanan.

BATASAN VARIABEL

- Konteks variabel
 - Unit kompetensi ini diperlukan untuk lingkup mengelola dokumen wisatawan sebelum kedatangan untuk memberikan pelayanan perjalanan wisata.
 - Yang dimaksud dengan profil wisatawan dalam unit kompetensi ini meliputi tetapi tidak terbatas pada:
 - Nama.
 - Usia.
 - Alamat.
 - Pendidikan.
 - Negara.
 - Hobi.
 - Profesi.
 - Dokumen wisatawan dalam unit kompetensi ini meliputi tetapi tidak terbatas:
 - Paspor.
 - Visa.
 - Tiket pesawat.
 - Surat kesehatan.
 - Asuransi.
 - Permintaan khusus dalam unit kompetensi ini meliputi tetapi tidak terbatas pada:

- 1.4.1 Akomodasi (*connecting room, twin bed*, dan lain-lain).
 - 1.4.2 Makanan (*vegetarian, no MSG, no chilly*, dan lain-lain).
 - 1.4.3 Transportasi (*window seat, front seat*, dan lain-lain).
- 1.5 Sarana komunikasi dalam unit kompetensi ini meliputi tetapi tidak terbatas pada:
 - 1.5.1 *Handphone*.
 - 1.5.2 *e-mail*.
 - 1.5.3 Media sosial.
- 1.6 Perbedaan waktu dan lokasi dalam unit kompetensi ini meliputi tapi tidak terbatas pada:
 - 1.6.1 Standar waktu setempat.
 - 1.6.2 Lokasi wisatawan berada.
 - 1.6.3 Jam kerja.
- 2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Alat pengolah data
 - 2.1.2 Audiovisual
 - 2.1.3 *Headphone*
 - 2.1.4 Alat komunikasi
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 *Itinerary*
 - 2.2.2 Peta
 - 2.2.3 Buku referensi
 - 2.2.4 *Checklist*
 - 2.2.5 Sumber informasi lainnya
- 3. Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)
- 4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
 - 4.1.1 Adat istiadat
 - 4.1.2 Tradisi
 - 4.1.3 Kode Etik Pramuwisata
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang Pramuwisata

PANDUAN PENILAIAN

- 1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian unit ini dilakukan dengan metode asesmen sesuai skema sertifikasi.
 - 1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau di luar tempat kerja.
 - 1.3 Penilaian unit ini mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dipersyaratkan.
 - 1.4 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.
- 2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
- 3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Karakteristik wisatawan
 - 3.1.2 Komunikasi antar budaya

- 3.1.3 Sarana dan prasarana pelayanan di lingkungan wisata
- 3.1.4 *Checklist* dokumen, profil, dan permintaan khusus terkait wisatawan
- 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Menggunakan alat pengolah data
 - 3.2.2 Menggunakan alat komunikasi
 - 3.2.3 Menyusun dokumen, *checklist*, profil, dan permintaan khusus terkait wisatawan
- 4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Ketelitian dalam mengidentifikasi dokumen, profil, dan permintaan
 - 4.2 Keakuratan dalam mencari sumber informasi
 - 4.3 Tanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaan mengelola kesiapan dokumen sebelum kedatangan wisatawan
- 5. Aspek kritis
 - 5.1 Ketepatan mengidentifikasikan profil wisatawan ke dalam lembar ceklis sesuai dengan ketentuan
 - 5.2 Ketelitian mengklasifikasikan dokumen sesuai kebutuhan wisatawan

KODE UNIT : **N.79JPR21.025.1**
JUDUL UNIT : **Memfasilitasi Aktivitas Wisata yang Berbasis Pengalaman**
DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan untuk memfasilitasi aktivitas wisata yang berbasis pengalaman dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada wisatawan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mengidentifikasi keunikan atraksi budaya yang ada di masyarakat	1.1 Atraksi, aksesibilitas, dan fasilitas diidentifikasi sesuai dengan daya tarik wisata. 1.2 Lokasi, sarana, dan prasarana dikonfirmasi kepada pihak pengelola. 1.3 Aktivitas, tempat, waktu, dan biaya disepakati dengan pihak pengelola dan pelanggan sesuai dengan ketentuan.
2. Mengelola sarana dan prasarana pendukung aktivitas yang diperlukan	2.1 Akomodasi dan transportasi disiapkan sesuai kebutuhan wisatawan. 2.2 Narasumber, peralatan, dan perlengkapan aktivitas pendukung disiapkan sesuai jenis kegiatan wisata.
3. Mengelola aktivitas wisatawan selama kunjungan	3.1 Wisatawan dikondisikan untuk mengikuti aktivitas dengan baik sesuai rencana awal. 3.2 Sumber daya terkait dikoordinasikan untuk memenuhi alur kegiatan wisata.
4. Mengakhiri aktivitas wisata	4.1 Aktivitas selama kegiatan wisata dirangkum termasuk pengalaman positif yang diperoleh wisatawan. 4.2 Kesan dan pesan peserta disampaikan untuk potensi peningkatan kualitas layanan wisata.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
 - 1.1 Unit kompetensi ini diperlukan untuk lingkup penerapan memfasilitasi aktivitas berbasis pengalaman antara wisatawan dan masyarakat untuk memberikan pelayanan perjalanan wisata.
 - 1.2 Yang dimaksud dengan narasumber dalam unit kompetensi ini meliputi tetapi tidak terbatas pada:
 - 1.2.1 Masyarakat.
 - 1.2.2 Tuan rumah.
 - 1.2.3 Tokoh masyarakat.
 - 1.2.4 Pemuka agama.
 - 1.2.5 Budayawan.
 - 1.2.6 Seniman.
 - 1.2.7 Pemangku adat.
2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Audiovisual
 - 2.1.2 Peralatan memasak
 - 2.1.3 Peralatan pertanian
 - 2.1.4 Peralatan kerajinan

- 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 *Itinerary*
 - 2.2.2 Peta
 - 2.2.3 Buku referensi
 - 2.2.4 *Check list*
 - 2.2.5 Sumber informasi lainnya
- 3. Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)
- 4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
 - 4.1.1 Adat istiadat
 - 4.1.2 Tradisi
 - 4.1.3 Kode Etik Pramuwisata
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang Pramuwisata

PANDUAN PENILAIAN

- 1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian unit ini dilakukan dengan metode asesmen sesuai skema sertifikasi.
 - 1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau di luar tempat kerja.
 - 1.3 Penilaian unit ini mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dipersyaratkan.
 - 1.4 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.
- 2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
- 3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Karakteristik masyarakat dan wisatawan
 - 3.1.2 Jenis aktivitas yang sesuai minat wisatawan
 - 3.1.3 Sarana dan prasarana pelayanan di kawasan wisata
 - 3.1.4 Pengetahuan tentang jenis aktivitas di kawasan lokal
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Menggunakan alat pengolah data
 - 3.2.2 Menggunakan alat komunikasi
 - 3.2.3 Teknik *public speaking* dan *communication skill*
 - 3.2.4 Teknik moderator untuk pertemuan dan diskusi
- 4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Ketelitian mengelola aktivitas
 - 4.2 Keakuratan dalam mengatur waktu kegiatan
 - 4.3 Tanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaan memfasilitasi aktivitas wisata yang berbasis pengalaman
- 5. Aspek kritis
 - 5.1 Kemampuan mengoordinasikan sumber daya terkait untuk memenuhi alur kegiatan wisata
 - 5.2 Kecermatan merangkum aktivitas selama kegiatan wisata termasuk pengalaman positif yang diperoleh wisatawan

KODE UNIT : N.79JPR21.026.2
JUDUL UNIT : Memberdayakan Media Sosial untuk Mempromosikan Jasa Pramuwisata
DESKRIPSI UNIT : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam mengelola penggunaan media sosial untuk berinteraksi dengan pelanggan dan mempromosikan produk dan pelayanan jasa pramuwisata.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menyiapkan hal-hal yang dibutuhkan untuk menggunakan media sosial	1.1 Persyaratan, kebijakan serta prosedur media sosial organisasi ditinjau berdasarkan tujuan dan manfaatnya. 1.2 Penelitian terhadap berbagai platform media digital serta analisis perbandingan jumlah akun, fungsi, dan jangkauan pengunjung dilakukan berdasarkan segmen pasar. 1.3 Informasi dan konten dari sumber internal ataupun eksternal mengenai platform media sosial didapatkan melalui berbagai sumber terkait dengan target pengunjung, nilai-nilai budaya, merek, dan persyaratan media sosial dalam pemanduan. 1.4 Kalender media sosial dibuat untuk menyelaraskan kegiatan pemanduan.
2. Menggunakan media sosial untuk meningkatkan keterlibatan pelanggan	2.1 Peluang-peluang untuk mendapatkan konten dari pengguna media sosial digunakan sesuai dengan kebutuhan wisata. 2.2 Respon atas informasi yang relevan diberikan kepada pelanggan pada waktu yang tepat untuk mengarahkan mereka. 2.3 Potensi kehancuran merek ditentukan untuk jenis tindakan pencegahan secepat mungkin. 2.4 Keluhan dan masalah pelanggan ditindaklanjuti berdasarkan kebijakan dan prosedur media sosial.
3. Mempromosikan produk dan pelayanan kepada pelanggan di media sosial	3.1 Konten untuk promosi produk dan pelayanan di media sosial dibuat berdasarkan peluang yang ada untuk tayangan presentasi. 3.2 Media sosial diberdayakan untuk mempromosikan penawaran khusus dan promosi lainnya sebagaimana diperlukan.
4. Meninjau penggunaan media sosial	4.1 Aktivitas media sosial diidentifikasi dengan perangkat <i>monitoring</i> yang tepat. 4.2 Peluang dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dirancang untuk diteruskan ke pelanggan. 4.3 Laporan efektivitas penggunaan media sosial dan rutinitas pembaharuan tampilan gaya media sosial dibuat kepada personel yang relevan.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
 - 1.1 Unit ini diterapkan pada semua sektor industri yang memimpin dan mengelola orang di dalam usaha jasa pramuwisata.
 - 1.2 Media sosial adalah media daring (*online*) di mana para penggunanya bisa dengan mudah berpartisipasi, berbagi, dan menciptakan isi berupa blog, jejaring sosial, wiki, forum, dan dunia *virtual blog*. Jejaring sosial dan wiki merupakan bentuk media sosial yang paling umum digunakan oleh masyarakat diseluruh dunia.
 - 1.3 Platform media sosial harus mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.3.1 Facebook.
 - 1.3.2 *Blogspot*.
 - 1.3.3 *Instagram*.
 - 1.3.4 *Twitter*.
 - 1.3.5 *Youtube*.
 - 1.4 Konten media sosial mencakup berbagai bentuk penayangan meliputi namun tidak terbatas kepada blog, wiki, forum diskusi, *chatting*, *tweet*, *podcasting*, *pin*, gambar digital, video, *file audio*, iklan hingga berbagai bentuk konten media lainnya yang dibuat oleh para pengguna sistem atau pelayanan daring.
2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Alat pengolah data
 - 2.1.2 Alat komunikasi
 - 2.1.3 Formulir dan dokumen sesuai dengan kebijakan dan prosedur perusahaan
 - 2.1.4 Perangkat keras untuk teknologi dan aplikasi daring seperti server, modem *wifi*, *router*, *bridges*, *driver*, *switches* dan hub
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Perangkat lunak untuk teknologi dan aplikasi daring
 - 2.2.2 *Printer*
 - 2.2.3 Alat Tulis Kantor (ATK)
3. Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)
4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
 - 4.1.1 Kode Etik Pramuwisata
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai pelayanan pelanggan
 - 4.2.2 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai penanganan keluhan pelanggan
 - 4.2.3 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai pelaksanaan pemasaran
 - 4.2.4 Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang Pramuwisata

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau tempat kerja simulasi dengan menggunakan media digital.
 - 1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan dengan berbagai metode, diantaranya:

- 1.2.1 Observasi demonstrasi.
 - 1.2.2 Latihan praktikal yang mencerminkan penggunaan tempat kerja saat melakukan operasional pemasaran melalui media digital secara lisan maupun tulisan dan terkomputerisasi yang digunakan oleh perusahaan.
 - 1.2.3 Simulasi (*Roleplay*).
 - 1.2.4 Pertanyaan lisan dan tertulis.
 - 1.2.5 Laporan pihak ketiga yang diselesaikan oleh seorang pengawas.
 - 1.2.6 Proyek dan kerja penugasan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan.
 - 1.2.7 Portofolio hasil kerja terdahulu.
- 1.3 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.
2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Platform media sosial
 - 3.1.2 Pembuatan konten media sosial
 - 3.1.3 Pengelolaan akun media sosial yang menarik pengunjung
 - 3.1.4 Pemasaran digital
 - 3.1.5 Perangkat lunak terbaru untuk mendukung media sosial
 - 3.1.6 Komunikasi yang efektif
 - 3.1.7 Strategi pemasaran untuk mediasosial
 - 3.1.8 Pembuatan iklan dan promosi di media sosial
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Melakukan analisa untuk mengetahui kebutuhan dan preferensi penggunaan media sosial
 - 3.2.2 Mengoperasikan alat pengolah data dan perangkat lunak yang sesuai dengan kebutuhan bisnis
 - 3.2.3 Melakukan komunikasi efektif untuk merekomendasikan strategi pemberdayaan media sosial untuk menarik pelanggan
 - 3.2.4 Membuat perencanaan dan laporan pemberdayaan media sosial untuk menarik pelanggan
4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Kritis saat melakukan analisa dan evaluasi pemberdayaan media sosial untuk menarik pelanggan ritel
 - 4.2 Komunikatif saat berkomunikasi dengan seluruh pemangku kepentingan terkait pemberdayaan media sosial untuk menarik pelanggan
 - 4.3 Teliti ketika membuat perencanaan dan laporan pemberdayaan media sosial untuk menarik pelanggan ritel
5. Aspek kritis
 - 5.1 Kecermatan melakukan penelitian terhadap berbagai platform media digital serta analisis perbandingan jumlah akun, fungsi, dan jangkauan pengunjung berdasarkan segmen pasar
 - 5.2 Kecermatan membuat konten untuk promosi produk dan pelayanan di media sosial berdasarkan peluang yang ada untuk tayangan presentasi

KODE UNIT : **N.79JPR21.027.1**
JUDUL UNIT : **Memoderasi Diskusi Interaktif antara Wisatawan dan Masyarakat Lokal**
DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan untuk mengelola diskusi terkait dengan berbagai jenis wisata dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada wisatawan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mengidentifikasi tema diskusi yang atraktif dan edukatif	1.1 Tema umum dan kontroversial dirancang berdasarkan karakteristik wisata dan minat wisatawan. 1.2 Alat bantu pendukung diskusi disiapkan sesuai dengan tema diskusi.
2. Memoderasi diskusi interaktif sesuai tema yang disiapkan	2.1 Wisatawan diedukasi agar memahami tema dan kondisi budaya masyarakat setempat. 2.2 Jalannya diskusi interaktif dipandu sesuai dengan materi diskusi. 2.3 Pertanyaan atas peran aktif masyarakat dan wisatawan dijawab dengan interpretasi yang memenuhi kebutuhan informasi wisatawan.
3. Membuat kesimpulan akhir yang membangun pengalaman positif kepada wisatawan	3.1 Pertanyaan dari masyarakat dirangkum menjadi kesimpulan akhir sesuai dengan relevansi yang berkaitan dengan pengalaman latar belakang budaya asal wisatawan. 3.2 Penyampaian kesimpulan akhir yang berkesan positif terhadap wisatawan dan masyarakat lokal dilakukan pada akhir diskusi sesuai dengan ketentuan.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
 - 1.1 Unit kompetensi ini diperlukan dalam memoderasi diskusi interaktif antara wisatawan dan masyarakat untuk memberikan pelayanan perjalanan wisata.
 - 1.2 Yang dimaksud dengan tema umum dalam unit kompetensi ini meliputi tetapi tidak terbatas pada:
 - 1.2.1 Budaya.
 - 1.2.2 Masalah ekonomi.
 - 1.2.3 Masalah sosial masyarakat.
 - 1.2.4 Agama dan kepercayaan.
 - 1.2.5 Politik.
 - 1.2.6 Lingkungan.
 - 1.2.7 Kehidupan masyarakat.
 - 1.2.8 Adat istiadat.
 - 1.3 Kontroversial lokal dalam unit kompetensi ini meliputi tetapi tidak terbatas pada:
 - 1.3.1 Isu aktual yang berkembang.
 - 1.3.2 Bersifat pro kontra.
 - 1.3.3 Bersifat tabu.

2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Audiovisual
 - 2.1.2 Mikrofon
 - 2.1.3 Alat komunikasi
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 *Itinerary*
 - 2.2.2 Peta
 - 2.2.3 Buku referensi
 - 2.2.4 Daftar nama peserta
 - 2.2.5 Sumber informasi lainnya
3. Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)
4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
 - 4.1.1 Adat istiadat
 - 4.1.2 Tradisi
 - 4.1.3 Kode Etik Pramuwisata
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang Pramuwisata

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian unit ini dilakukan dengan metode asesmen sesuai skema sertifikasi.
 - 1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau di luar tempat kerja.
 - 1.3 Penilaian unit ini mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dipersyaratkan.
 - 1.4 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.
2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Karakteristik masyarakat dan wisatawan
 - 3.1.2 Jenis tema/topik yang sesuai minat wisatawan
 - 3.1.3 Sejarah dan lintas budaya
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Menggunakan alat pengolah data
 - 3.2.2 Menggunakan alat komunikasi
 - 3.2.3 Teknik *public speaking* dan *communication skill*
4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Ketelitian dalam menyiapkan informasi wisata
 - 4.2 Keakuratan dalam mencari sumber informasi
 - 4.3 Tanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaan memoderasi diskusi interaktif antara wisatawan dan masyarakat lokal

5. Aspek kritis

- 5.1 Kecermatan merangkum pertanyaan dari masyarakat menjadi kesimpulan akhir sesuai dengan relevansi yang berkaitan dengan pengalaman latar belakang budaya asal wisatawan

KODE UNIT : **N.79JPR21.028.1**
JUDUL UNIT : **Mengelola Aktivitas Wisata Minat Khusus**
DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan oleh seorang pramuwisata utama untuk mengelola aktivitas wisata minat khusus dalam memberikan pelayanan atas kekhususan dalam pemanduan yang berkualitas.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mengkondisikan wisatawan tentang program minat khusus yang dipilih	1.1 Kerja sama dengan pramuwisata lokal dilakukan sesuai dengan peraturan dan norma daerah setempat. 1.2 Kesiapan perlengkapan wisata, kondisi faktual tentang cuaca, dan medan destinasi dijelaskan kepada wisatawan sebagai informasi pra-kegiatan. 1.3 Berbagai jenis hewan dan tumbuhan berbahaya diantisipasi agar tidak membahayakan semua personel dalam kegiatan wisata.
2. Memastikan kegiatan wisata minat khusus berjalan sesuai prosedur	2.1 Rute dan waktu kunjungan ditentukan sesuai dengan buku panduan perjalanan. 2.2 Perubahan kegiatan yang terjadi berdasarkan kesepakatan diproses sesuai prosedur.

BATASAN VARIABEL

- Konteks variabel
 - Unit kompetensi ini diperlukan untuk lingkup penerapan mengelola aktivitas wisata minat khusus untuk memberikan pelayanan perjalanan wisata.
- Peralatan dan perlengkapan
 - Peralatan
 - Alat komunikasi
 - Perlengkapan
 - Itinerary*
 - Peta
 - Buku panduan perjalanan
 - Check list*
 - Sumber informasi lainnya
- Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)
- Norma dan standar
 - Norma
 - Adat istiadat
 - Tradisi
 - Kode Etik Pramuwisata
 - Standar
 - Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang Pramuwisata

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian unit ini dilakukan dengan metode asesmen sesuai skema sertifikasi.
 - 1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau di luar tempat kerja.
 - 1.3 Penilaian unit ini mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dipersyaratkan.
 - 1.4 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.
2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Karakteristik destinasi wisata
 - 3.1.2 Jenis wisata minat khusus
 - 3.1.3 Sarana dan prasarana pelayanan di lingkungan wisata
 - 3.1.4 Peraturan-peraturan yang berlaku
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Menggunakan alat komunikasi
4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Ketelitian dalam menyiapkan informasi
 - 4.2 Keakuratan dalam mengantisipasi bahaya
 - 4.3 Tanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaan mengelola aktivitas wisata minat khusus
5. Aspek kritis
 - 5.1 Kemampuan menjelaskan kesiapan perlengkapan wisata, kondisi faktual tentang cuaca, dan medan destinasi kepada wisatawan sebagai informasi pra-kegiatan
 - 5.2 Ketepatan menentukan rute dan waktu kunjungan sesuai dengan buku panduan perjalanan

KODE UNIT : **N.79JPR21.029.2**
JUDUL UNIT : **Mengelola Program Pelatihan Peningkatan Kompetensi Pramuwisata**
DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan untuk mengelola program pelatihan peningkatan kompetensi pramuwisata untuk pemeliharaan kompetensi yang berinovasi terhadap kebutuhan pelayanan wisata.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Merencanakan program pelatihan dan peningkatan kapasitas pramuwisata	1.1 Kegiatan dan sumber daya dalam rencana pelatihan dan program pengembangan pramuwisata diidentifikasi sesuai dengan implementasi pelatihan dan program pengembangan kinerja pramuwisata. 1.2 Peran dan tanggung jawab untuk mencapai hasil diidentifikasi dari program pelatihan dan pengembangan pramuwisata ditetapkan sebagai parameter kompetensi yang diperbaharui. 1.3 Pelatihan dan program pengembangan pramuwisata dilaksanakan sesuai dengan rencana yang ditetapkan.
2. Memantau program pelatihan dan peningkatan kapasitas pramuwisata	2.1 Implementasi dan kemajuan program pelatihan dan pengembangan jasa pramuwisata ditelusuri untuk memastikan validitas materi pelatihan. 2.2 Kegiatan pemantauan untuk program pelatihan dan pengembangan pramuwisata didokumentasikan untuk peninjauan dan perbaikan rutin yang berkelanjutan. 2.3 Variasi materi pelatihan dibuat sesuai rencana program pelatihan dan pengembangan yang ditetapkan.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
 - 1.1 Unit ini diterapkan pada semua sektor industri dari Usaha Jasa Pramuwisata (UJP).
 - 1.2 Kegiatan dapat mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.2.1 Sesi pelatihan formal dan informal termasuk belajar mandiri, *on-the-job*, *blended learning*, dan *e-learning*.
 - 1.2.2 Sesi latihan.
 - 1.2.3 Ketentuan pelatihan internal dan/atau eksternal.
 - 1.2.4 Pendampingan.
 - 1.2.5 Penggunaan kunjungan lapangan, pembicara tamu, dan pembelajaran pengalaman.
 - 1.2.6 Keterlibatan organisasi lain.
 - 1.2.7 Pertukaran peran, termasuk peluang untuk bertindak di posisi yang lebih tinggi, pertukaran pekerjaan dan penugasan.
 - 1.2.8 Kehadiran peserta dalam rapat, seminar, konferensi, dan lokakarya.
 - 1.3 Rencana yang sudah ditetapkan mengacu pada rencana yang dikembangkan oleh organisasi untuk memandu implementasi program

pelatihan dan pengembangan dan dapat mencakup namun tidak terbatas pada:

- 1.3.1 Identifikasi kebutuhan staf umum dan/atau perorangan.
- 1.3.2 Jadwal untuk implementasi.
- 1.3.3 Sumber daya yang tersedia untuk mendukung implementasi.
- 1.3.4 Peran dan tanggung jawab.
- 1.3.5 Tonggak sejarah untuk program.
- 1.3.6 Target, sasaran, hasil yang diharapkan, dan Indikator Kinerja Utama (IKU) untuk program.
- 1.3.7 Tanggal peninjauan.
- 1.3.8 Proses perekaman dan evaluasi.
- 1.3.9 Lingkup otoritas yang relevan.
- 1.4 Prioritas kegiatan dapat mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.4.1 Mengidentifikasi kebutuhan mendesak termasuk persyaratan rencana, keselamatan, persyaratan layanan, risiko, kekurangan staf yang akan diidentifikasi, dan lain-lain.
 - 1.4.2 Menilai kebutuhan akan persyaratan hukum dan kepatuhan lainnya.
 - 1.4.3 Mengevaluasi pertimbangan terkait waktu.
 - 1.4.4 Mengidentifikasi biaya terkait.
 - 1.4.5 Menentukan ketersediaan sumber daya.
 - 1.4.6 Menentukan batasan operasional, seperti pengisian ulang dan tingkat permintaan bisnis yang legal.
 - 1.4.7 Keharusan tentang perizinan/sertifikat, kebijakan organisasi, dan prosedur yang berkaitan dengan pengiriman layanan ke pelanggan internal dan eksternal.
- 1.5 Sumber daya harus mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.5.1 Sumber daya fisik.
 - 1.5.2 Sumber daya manusia.
 - 1.5.3 Sumber keuangan.
 - 1.5.4 Sumber daya terkait waktu.
- 1.6 Peran dan tanggung jawab dapat mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.6.1 Pengembangan konten program.
 - 1.6.2 Pengembangan materi dan sumber daya pelatihan pendukung.
 - 1.6.3 Penelitian peluang pelatihan dan pengembangan.
 - 1.6.4 Klarifikasi kebutuhan individu dan kelompok.
 - 1.6.5 Akuisisi bahan pelatihan dan ketersediaan sumber daya secara komersial.
 - 1.6.6 Identifikasi lokasi/tempat yang akan digunakan.
 - 1.6.7 Identifikasi staf yang relevan untuk mengimplementasikan program.
 - 1.6.8 Pengembangan struktur dukungan bagi para peserta untuk mendukung implementasi program.
- 1.7 Personel yang relevan dapat mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.7.1 Pelatih dan penilai.
 - 1.7.2 Peserta dalam program.
 - 1.7.3 Koordinator pelatihan.
 - 1.7.4 Pengawas.
 - 1.7.5 Staf operasional senior.
 - 1.7.6 Tenaga ahli dan tenaga teknis.
- 1.8 Melatih staf operasional dapat mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.8.1 Memberi tahu staf operasional sehubungan dengan protokol internal mengenai program pelatihan dan pengembangan.

- 1.8.2 Termasuk kewajiban, tanggung jawab, pendanaan, dokumentasi, dan pencatatan.
- 1.8.3 Memberikan pelatihan Sumber Daya Manusia (SDM) pramuwisata minat khusus jika diperlukan.
- 1.8.4 Menyediakan kursus *train the trainer* untuk pelatih dan mentor.
- 1.9 Melaksanakan program pelatihan dan pengembangan di tempat kerja harus mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.9.1 Mengikuti pedoman yang disajikan dalam rencana yang relevan.
 - 1.9.2 Menyesuaikan implementasi langsung berdasarkan munculnya masalah yang tidak terduga.
 - 1.9.3 Menanggapi kebutuhan individu para peserta dan memenuhi perbedaan individual semaksimal mungkin.
 - 1.9.4 Menghindari membuat keputusan tidak sah yang bertentangan dengan arahan yang tercantum dalam rencana yang disetujui dan ditetapkan.
- 1.10 Melacak implementasi dan kemajuan dapat mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.10.1 Memastikan catatan yang diperlukan dan yang dimaksud untuk dijaga dan diperbarui sesuai kebutuhan.
 - 1.10.2 Mengamati pengeluaran yang terkait dengan implementasi program.
 - 1.10.3 Berhubungan dengan peserta.
 - 1.10.4 Melakukan pengamatan pribadi.
 - 1.10.5 Bekerja sama dengan orang-orang yang terkena dampak program termasuk staf internal, pemasok, dan pelanggan yang sesuai.
 - 1.10.6 Membandingkan pencapaian aktual dengan proyeksi.
- 1.11 Merekam kegiatan pemantauan dapat mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.11.1 Mencatat informasi statistik termasuk waktu yang terpakai/diambil, biaya, dan jumlah staf.
 - 1.11.2 Mencatat pemborosan dan beberapa faktor penggunaan lainnya.
 - 1.11.3 Merekam informasi kualitatif termasuk referensi ke standar pelayanan, tingkat kepuasan, dan permasalahan yang timbul.
 - 1.11.4 Menggunakan catatan kertas dan/atau elektronik.
 - 1.11.5 Membuat catatan tersedia untuk orang lain yang relevan dalam organisasi.
- 1.12 Mengidentifikasi perbedaan harus mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.12.1 Mencatat hasil signifikan positif dan/atau negatif yang sebenarnya ketika dibandingkan dengan hasil awal target, sasaran, hasil yang diharapkan dan Indikator Kinerja Utama (IKU).
- 1.13 Menyelidiki perbedaan yang teridentifikasi dapat mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.13.1 Melakukan kegiatan yang dirancang untuk mengidentifikasi akar penyebab perbedaan positif atau negatif yang signifikan dari target yang ditetapkan/diprojektasikan, tujuan, hasil yang diharapkan, dan kunci indikator kinerja utama.
 - 1.13.2 Menganalisis kegiatan implementasi.
 - 1.13.3 Menyelidiki orang-orang yang terlibat dalam program, termasuk pelatih, peserta, dan lain-lain.

- 1.13.4 Menyelidiki tempat dan bahan pendukung serta sumber daya yang digunakan dalam implementasi.
- 1.13.5 Mewawancarai peserta.
- 1.13.6 Mengidentifikasi setiap perubahan yang telah terjadi dalam konteks operasional perusahaan tuan rumah.
- 1.13.7 Memverifikasi hasil kegiatan pemantauan untuk memastikan bahwa hasil yang diidentifikasi mencerminkan kenyataan.
- 1.14 Tindakan perbaikan dapat mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.14.1 Merevisi rencana yang telah ditetapkan dalam konteks terluas.
 - 1.14.2 Menambah dan/atau mengubah penyediaan sumber daya termasuk sumber daya fisik dan terkait waktu.
 - 1.14.3 Menghapus dan mengganti atau mengubah struktur komposisi kelompok yang terlibat dalam program pelatihan dan pengembangan.
 - 1.14.4 Mengubah fokus program berdasarkan informasi yang ditemukan.
 - 1.14.5 Melibatkan pemangku kepentingan utama dalam proses tersebut.
 - 1.14.6 Membatalkan atau menunda program.
- 1.15 Tinjauan implementasi dapat mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.15.1 Mewawancarai peserta.
 - 1.15.2 Merefleksikan masalah yang dihadapi.
 - 1.15.3 Mempertimbangkan lingkungan yang ada/direvisi di mana program pelatihan dan pengembangan dilaksanakan untuk mengidentifikasi perubahan yang perlu diakomodasikan ke masa depan.
 - 1.15.4 Mengumpulkan semua data dan informasi yang relevan yang telah ditangkap/direkam selama program pelaksanaan.
 - 1.15.5 Mengidentifikasi rencana bisnis dan strategis organisasi.
- 1.16 Membandingkan hasil program pelatihan dan pengembangan tempat kerja terhadap target yang ditetapkan dapat mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.16.1 Mencocokkan hasil aktual dengan hasil yang diharapkan.
 - 1.16.2 Mengidentifikasi titik-titik variasi yang signifikan.
 - 1.16.3 Menemukan faktor tidak berwujud (berupa pelayanan) yang berdampak pada hasil keseluruhan program.
 - 1.16.4 Mencatat faktor luar biasa yang berdampak pada implementasi program termasuk identifikasi.
 - 1.16.5 Efek yang dihasilkan sebagai hasilnya.
 - 1.16.6 Menghitung efektivitas sumber daya yang dikeluarkan terhadap hasil yang dicapai secara independen dari target yang diproyeksikan dan lain-lain.
- 1.17 Umpan balik yang sah dapat mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.17.1 Melakukan sesi peninjauan dan umpan balik.
 - 1.17.2 Menyediakan formulir evaluasi dan umpan balik.
 - 1.17.3 Memfasilitasi umpan balik elektronik.
 - 1.17.4 Meminta umpan balik secara aktif.
 - 1.17.5 Memastikan umpan balik 360 derajat diterima.
- 1.18 Laporan evaluasi dapat mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.18.1 Program pelatihan awal dan pengembangan termasuk hasil yang diharapkan.
 - 1.18.2 Sumber daya yang digunakan.
 - 1.18.3 Individu yang terlibat.
 - 1.18.4 Masalah yang dihadapi.
 - 1.18.5 Hasil aktual yang dicapai.

- 1.18.6 Masalah dan pelatihan serta pengembangan tertunda yang diidentifikasi.
- 1.18.7 Rekomendasi untuk perubahan dan tindakan di masa depan terkait dengan program pelatihan dan pengembangan.
- 1.19 Mendistribusikan laporan evaluasi dapat mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.19.1 Distribusi elektronik dan/atau kertas.
 - 1.19.2 Menjelaskan laporan.
 - 1.19.3 Memberikan contoh spesifik isu dan masalah.
 - 1.19.4 Menafsirkan data yang terdapat dalam laporan.
 - 1.19.5 Mendorong munculnya pertanyaan.
 - 1.19.6 Memfasilitasi diskusi dan debat.
 - 1.19.7 Mencari persetujuan dan otorisasi untuk rekomendasi yang terdapat dalam laporan.
- 2. Peralatan dan perlengkapan yang diperlukan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Alat pengolah data
 - 2.1.2 Alat komunikasi
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Alat Tulis Kantor (ATK)
 - 2.2.2 Jaringan internet
 - 2.2.3 *Printer*
- 3. Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)
- 4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
 - 4.1.1 Adat istiadat
 - 4.1.2 Tradisi
 - 4.1.3 Kode Etik Pramuwisata
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang Pramuwisata

PANDUAN PENILAIAN

- 1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian unit ini dilakukan dengan metode asesmen sesuai skema sertifikasi.
 - 1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau di luar tempat kerja.
 - 1.3 Penilaian unit ini mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dipersyaratkan.
 - 1.4 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.
- 2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
- 3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Karakteristik destinasi wisata
 - 3.1.2 Jenis wisata/profil wisatawan
 - 3.1.3 Sarana dan prasarana pelayanan di lingkungan wisata
 - 3.1.4 Peraturan-peraturan dalam penyusunan informasi umum dan praktis terkait profil wisata dan wisatawan

- 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Menggunakan alat pengolah data
 - 3.2.2 Menggunakan alat komunikasi
 - 3.2.3 Memberikan pelayanan informasi wisata dengan metode dan media yang relevan
- 4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Ketelitian dalam menyiapkan informasi wisata
 - 4.2 Keakuratan dalam mencari sumber informasi
 - 4.3 Tanggung jawab dalam mengembangkan program pelatihan
- 5. Aspek kritis
 - 5.1 Kecermatan melaksanakan pelatihan dan program pengembangan pramuwisata sesuai dengan rencana yang ditetapkan
 - 5.2 Ketepatan menelusuri implementasi dan kemajuan program pelatihan dan pengembangan jasa pramuwisata untuk memastikan validitas materi pelatihan

KODE UNIT : **N.79JPR21.030.2**
JUDUL UNIT : **Mengelola Keberagaman di Tempat Kerja**
DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan oleh pramuwisata untuk melakukan pekerjaan dalam lingkungan sosial yang berbeda memperkenalkan aspek adat budaya kepada wisatawan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, berdaya saing dan profesional.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Melakukan komunikasi dengan wisatawan dan kolega dari berbagai latar belakang	1.1 Para wisatawan dan kolega dari berbagai latar belakang budaya diperlakukan dengan hormat dan tenggang rasa sesuai dengan prosedur. 1.2 Adanya perbedaan budaya, baik secara lisan maupun secara tertulis, dan isyarat tubuh atau kata-kata sederhana diidentifikasi untuk keselarasan komunikasi sesuai dengan prosedur. 1.3 Bantuan dari kolega, buku referensi atau organisasi luar disepakati sesuai dengan kebutuhan tersampaikan suatu komunikasi.
2. Menghadapi kesalahpahaman antar budaya	2.1 Penyebab konflik atau kesalahpahaman, termasuk kesulitan dalam penyampaian informasi diidentifikasi untuk analisis teknik berkomunikasi yang tepat. 2.2 Kemungkinan adanya perbedaan budaya dibuat untuk menentukan potensi solusi berdasarkan pertimbangan budaya.
3. Memperkenalkan aspek adat budaya kepada wisatawan	3.1 Kegiatan wisata dijelaskan kepada wisatawan terkait masyarakat lokal . 3.2 Aspek adat budaya masyarakat dan perilaku kelompok wisata diidentifikasi keselarasannya termasuk terhadap pengaturan tambahan komunitas lokal.

BATASAN VARIABEL

- Konteks variabel
 - Unit kompetensi ini diperlukan untuk melakukan pekerjaan dalam lingkungan sosial yang berbeda serta memperkenalkan aspek adat budaya kepada wisatawan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, berdaya saing, dan profesional.
 - Masyarakat adat lokal mengacu pada setiap komunitas yang berada di sekitar grup wisata saat wisata dilakukan dan mungkin termasuk komunitas dan situs budaya yang dapat mencangkupi namun tidak terbatas pada:
 - Domestik atau asing.
 - Kecil atau besar.
 - Dekat atau terpencil.

- 1.2.4 Kota/desa termasuk rumah dan/atau bangunan individu, situs penting, galeri, pusat budaya, upacara, kegiatan, dan situs alam.
- 1.3 Aspek budaya asli dapat mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.3.1 Seni, tari, dan musik.
 - 1.3.2 Bercerita termasuk legenda dan sejarah.
 - 1.3.3 Alat dan penerapan.
 - 1.3.4 Makanan.
 - 1.3.5 Artefak.
 - 1.3.6 Simbol dan tindakan simbolik.
 - 1.3.7 Ritual, ritus, upacara, dan perayaan.
 - 1.3.8 Pahlawan, tokoh penting, dan individu.
 - 1.3.9 Keyakinan, asumsi, nilai, dan sikap.
 - 1.3.10 Bahasa.
 - 1.3.11 Agama.
 - 1.3.12 Pendidikan.
 - 1.3.13 Institusi sosial.
 - 1.3.14 Lingkungan.
- 1.4 Budaya dapat mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.4.1 Cara berperilaku dan kepercayaan yang dibangun dan dipelajari secara sosial yang mengidentifikasi individu dan kelompok sosial yang berbeda.
 - 1.4.2 Masyarakat adat lokal yang mengacu pada setiap komunitas yang berada di sekitar grup wisata yang ada.
- 2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Alat pengelolaan data
 - 2.1.2 Alat/media komunikasi
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Alat Tulis Kantor (ATK)
- 3. Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)
- 4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
 - 4.1.1 Adat istiadat dari masyarakat setempat
 - 4.1.2 Kode Etik Pramuwisata
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 SOP Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang Pramuwisata

PANDUAN PENILAIAN

- 1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian unit ini dilakukan dengan metode asesmen sesuai skema sertifikasi.
 - 1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau di luar tempat kerja.
 - 1.3 Penilaian unit ini mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dipersyaratkan.
 - 1.4 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.
- 2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Cara berkomunikasi dengan baik
 - 3.1.2 Adat istiadat setempat
 - 3.1.3 Budaya organisasi
 - 3.1.4 Pengetahuan tentang kebudayaan daerah, nasional, dan Internasional (antar bangsa)
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Melakukan komunikasi dengan baik
 - 3.2.2 Menerapkan toleransi terhadap perbedaan budaya dan perilaku terhadap rekan kerja
 - 3.2.3 Wisatawan dan pihak terkait lainnya
 - 3.2.4 Memperkenalkan dan mempromosikan kebudayaan Indonesia
4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Mengacu kepada SOP bekerja pada lingkungan sosial yang berbeda
5. Aspek kritis
 - 5.1 Ketelitian mengidentifikasi adanya perbedaan budaya, baik secara lisan maupun secara tertulis, dan isyarat tubuh atau kata-kata sederhana untuk keselarasan komunikasi sesuai dengan prosedur
 - 5.2 Ketelitian mengidentifikasi aspek adat budaya masyarakat dan perilaku kelompok wisata keselarasannya termasuk terhadap pengaturan tambahan komunitas lokal

- KODE UNIT** : **N.79JPR21.031.1**
JUDUL UNIT : **Mengembangkan Kerja Sama Kemitraan dalam Industri Pariwisata**
DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan untuk mengembangkan kerja sama kemitraan dalam industri pariwisata dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada wisatawan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menganalisis pemangku kepentingan yang berpotensi untuk menjalin kemitraan	1.1 Pemangku kepentingan yang berpotensi untuk Kerja sama dalam pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) pramuwisata diidentifikasi sesuai dengan jenis usaha pramuwisata. 1.2 Daftar pemangku kepentingan yang berpotensi untuk kerja sama disusun berdasarkan skala prioritas. 1.3 Hasil analisis berupa daftar pemangku kepentingan ditetapkan untuk penawaran kerja sama.
2. Menjalinkan pengembangan kerja sama dalam pengembangan SDM pramuwisata	2.1 Penawaran kerja sama dikomunikasikan dengan pemangku kepentingan. 2.2 Rancangan kerja sama yang menguntungkan kedua belah pihak disepakati untuk pemberlakuan dan tindak lanjut pelaksanaan layanan pemanduan.
3. Memelihara kerja sama dengan pemangku kepentingan	3.1 Sarana dan prasarana untuk memelihara kerja sama diidentifikasi sesuai kesepakatan pelaksanaan usaha pemanduan. 3.2 Kerja sama dengan pemangku kepentingan dan perusahaan dipelihara untuk peningkatan yang berkala.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
 - 1.1 Unit kompetensi ini diperlukan untuk lingkup penerapan mengembangkan kerja sama kemitraan dalam industri pariwisata untuk memberikan pelayanan perjalanan wisata.
 - 1.2 Pemangku kepentingan dan perusahaan dalam unit kompetensi ini meliputi tetapi tidak terbatas pada:
 - 1.2.1 Pemerintah daerah.
 - 1.2.2 Biro perjalanan.
 - 1.2.3 Perusahaan asing.
 - 1.2.4 Perusahaan akomodasi.
 - 1.2.5 Asosiasi pariwisata.
 - 1.2.6 Masyarakat.
 - 1.2.7 Institusi pendidikan formal.
 - 1.3 Penawaran kerja sama dalam unit kompetensi ini meliputi tetapi tidak terbatas pada:
 - 1.3.1 *Memorandum of Understanding* (MoU).
 - 1.3.2 Perjanjian kerja sama.

2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Alat pengolah data
 - 2.1.2 Alat komunikasi
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Pemangku kepentingan dan perusahaan
 - 2.2.2 Sumber informasi lainnya
3. Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)
4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
 - 4.1.1 Kode Etik Pramuwisata
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang Pramuwisata
 - 4.2.2 Pedoman kerja sama

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian unit ini dilakukan dengan metode asesmen sesuai skema sertifikasi.
 - 1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau di luar tempat kerja.
 - 1.3 Penilaian unit ini mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dipersyaratkan.
 - 1.4 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.
2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Negoisasi dalam bekerja sama
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Melaksanakan negoisasi
 - 3.2.2 Menyusun rancangan kerja sama
4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Cermat menyusun daftar pemangku kepentingan
 - 4.2 Komunikatif dalam menjalin pengembangan kerja sama
5. Aspek kritis
 - 5.1 Kecermatan menyusun daftar pemangku kepentingan yang berpotensi untuk kerja sama berdasarkan skala prioritas
 - 5.2 Ketepatan menetapkan hasil analisis berupa daftar pemangku kepentingan untuk penawaran kerja sama

KODE UNIT : **N.79JPR21.032.1**
JUDUL UNIT : **Menerapkan Prinsip Profesi Pramuwisata**
DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan untuk menerapkan etika profesi pramuwisata dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan dengan tetap mematuhi aturan dan menjaga prinsip dalam etika pelayanan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Memiliki kepribadian yang bertanggung jawab sebagai pramuwisata	1.1 Kemampuan penguasaan diri termasuk sikap tenang, rapi, bersih, dan kesan penilaian yang baik kepada wisatawan diterapkan atas dasar karakteristik bangsa dan kebudayaan. 1.2 Pelayanan dan perlakuan yang baik kepada wisatawan, suasana gembira, dan sopan diberikan dalam Pemanduan wisata.
2. Mengidentifikasi latar belakang asal usul wisatawan dan kolega	2.1 Latar belakang asal usul wisatawan dianalisis berdasarkan sosial budaya dan adat kebiasaan yang berlaku. 2.2 Potensi konflik dan beda pendapat mengenai kepercayaan, adat istiadat, agama, ras, dan bangsa dicatat sebagai panduan untuk menjaga etika pramuwisata.
3. Memberikan keterangan dan pelayanan yang baik dan benar	3.1 Sumber informasi Pemanduan diinformasikan dengan baik, akurat, dan bertanggung jawab. 3.2 Sikap yang baik kepada wisatawan, teman sejawat, biro perjalanan wisata, dan destinasi wisata dilakukan sesuai pedoman kode etik pramuwisata. 3.3 Kesan dan pesan yang baik kepada wisatawan disampaikan agar wisatawan ingin berkunjung kembali.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
 - 1.1 Unit ini diterapkan pada sektor jasa pramuwisata dalam menerapkan etika profesi kepada wisatawan pada saat pemanduan perjalanan wisata.
 - 1.2 Pelayanan dan perlakuan yang baik yang dimaksud dalam unit ini terkait dengan tidak meminta tip, tidak menjajakan barang, dan tidak meminta komisi.
2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Audiovisual
 - 2.1.2 Mikrofon
 - 2.1.3 Alat komunikasi
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 *Itinerary*
 - 2.2.2 Peta
 - 2.2.3 Buku referensi
 - 2.2.4 *Checklist*

3. Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)
4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
 - 4.1.1 Kode Etik Pramuwisata
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang Pramuwisata

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian unit ini dilakukan dengan metode asesmen sesuai skema sertifikasi.
 - 1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau di luar tempat kerja.
 - 1.3 Penilaian unit ini mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dipersyaratkan.
 - 1.4 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.
2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Karakteristik destinasi wisata
 - 3.1.2 Karakteristik wisatawan
 - 3.1.3 Etika pelayanan di lingkungan wisata
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Menggunakan alat pengolah data
 - 3.2.2 Menggunakan alat komunikasi
 - 3.2.3 Memberikan pelayanan pemanduan wisata dengan metode dan teknik komunikasi yang relevan
4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Ramah dan sopan dalam perjalanan wisata
 - 4.2 Profesional dalam tugas pemanduan
 - 4.3 Tanggung jawab
5. Aspek kritis
 - 5.1 Ketelitian mengidentifikasi potensi konflik dan beda pendapat mengenai kepercayaan, adat istiadat, agama, ras, dan haluan bangsa untuk menjaga etika pemanduan
 - 5.2 Ketepatan memberikan sumber informasi pemanduan dengan baik, akurat, dan bertanggung jawab

KODE UNIT : **N.79JPR21. 033.2**
JUDUL UNIT : **Mempromosikan Aktivitas dan Jasa Pramuwisata kepada Wisatawan**
DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berkaitan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang digunakan untuk mempromosikan aktivitas dan layanan jasa pramuwisata dalam rangka memenuhi kebutuhan pelanggan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mengembangkan pengetahuan tentang produk dan layanan jasa pramuwisata	1.1 Peluang untuk pengembangan pengetahuan produk dan layanan jasa pramuwisata direncanakan sesuai dengan tingkat penguasaan terhadap fungsi dan jasa pramuwisata. 1.2 Teknik penelitian formal dan informal untuk mendapatkan pengetahuan aktivitas dan layanan jasa pramuwisata diterapkan dalam analisis kinerja pramuwisata. 1.3 Umpan balik yang dimintakan kepada pelanggan/<i>user</i> diperoleh untuk menambah pengetahuan produk dan layanan. 1.4 Tindakan identifikasi perubahan pada jasa layanan dan kinerja pramuwisata ditentukan berdasarkan pemenuhan pada kebutuhan dan ekspektasi pelanggan/<i>user</i>.
2. Mengembangkan pengetahuan pasar produk dan jasa pramuwisata	2.1 Konsep target pasar jasa pramuwisata ditentukan sesuai kegiatan promosi dan penawaran jasa pramuwisata serta karakter wisatawan. 2.2 Sumber-sumber informasi pasar khusus produk dan jasa pramuwisata diidentifikasi berdasarkan karakteristik demografis target permintaan aktivitas dan jasa pramuwisata. 2.3 Manfaat penggunaan target pasar aktivitas dan jasa pramuwisata dalam suatu organisasi dijelaskan dalam susunan segmen pasar.
3. Mempromosikan produk dan layanan jasa pramuwisata	3.1 Metode promosi aktivitas dan jasa pramuwisata dibuat berdasarkan kategori promosi <i>statis inhouse</i>. 3.2 Produk atau layanan jasa pramuwisata dipromosikan kepada pelanggan secara verbal. 3.3 aktivitas dan layanan jasa pramuwisata didemonstrasikan kepada pelanggan.
4. Menerapkan keterampilan penjualan	4.1 Pendekatan kepada pelanggan/<i>user</i> dalam lingkungan penjualan aktivitas dan jasa pramuwisata dilakukan sesuai dengan segmen pasar yang ditargetkan. 4.2 Keterampilan penjualan aktivitas dan jasa pramuwisata didemonstrasikan sesuai dengan informasi kebutuhan, keinginan, dan preferensi pelanggan/<i>user</i>.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

- 1.1 Peluang untuk mengembangkan pengetahuan produk dan layanan jasa pramuwisata dapat mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.1.1 Pengalaman pribadi.
 - 1.1.2 Membaca informasi pada suatu brosur dan bahan-bahan lain yang disediakan oleh pelanggan/*user*.
 - 1.1.3 Membaca brosur dan bahan pemasaran lainnya termasuk item lain yang diperuntukkan sebagai bahan konsumsi publik maupun yang tidak (akses terbatas) yang dirancang khusus untuk operator industri.
 - 1.1.4 Menghadiri peluncuran produk dan jasa pramuwisata.
 - 1.1.5 Mengunjungi pelanggan.
 - 1.1.6 Berbicara kepada perwakilan agen.
- 1.2 Keuntungan bagi pramuwisata yang memiliki pengetahuan produk dan layanan jasa pramuwisata tingkat tinggi dapat mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.2.1 Mampu memberikan layanan produk dan jasa pramuwisata profesional kepada wisatawan.
 - 1.2.2 Mampu membedakan di antara alternatif yang ada.
 - 1.2.3 Memenuhi harapan pelanggan.
- 1.3 Pengetahuan produk dan layanan semua hal terkait produk dan layanan jasa pramuwisata yang disediakan namun tidak terbatas pada:
 - 1.3.1 Paket aktivitas wisata.
 - 1.3.2 Konferensi, konvensi, acara, penggunaan ruangan multiguna, fasilitas hiburan, pemesanan tempat, ketersediaan peralatan, dan layanan terkait.
 - 1.3.3 Aktivitas wisata atraksi alam dan buatan.
- 1.4 Teknik penelitian formal dan informal dapat mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.4.1 Diskusi dengan kolega, manajemen, dan pelanggan.
 - 1.4.2 Membaca materi internal tentang produk dan layanan jasa pramuwisata.
 - 1.4.3 Tidak lagi asing dengan komentar dan umpan balik dari pelanggan termasuk keluhan mereka
 - 1.4.4 Membaca lembar informasi terkait produk dan layanan yang disediakan.
 - 1.4.5 Membandingkan produk dan layanan jasa pramuwisata yang serupa untuk mengidentifikasi poin pembedanya.
 - 1.4.6 Penelitian media umum.
 - 1.4.7 Mengembangkan, mendistribusikan, dan menganalisis respons terhadap *quesioner*.
 - 1.4.8 Membaca survei dan peringkat yang dilakukan oleh pihak ketiga industri.
- 1.5 Umpan balik pelanggan baiknya mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.5.1 Pengembangan, pendistribusian, dan analisis respons.
 - 1.5.2 Bicara dengan pelanggan dan/atau pembeli, aktif mencari tahu pendapat dan pemikiran mereka terhadap produk serta layanan pariwisata yang telah mereka pertimbangkan.
 - 1.5.3 Pemeriksaan pola pembelian internal dan tren pelanggan.

- 1.6 Berbagi pengetahuan produk dan layanan jasa pramuwisata mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.6.1 Pelaksanaan rapat untuk saling berbagi informasi.
 - 1.6.2 Pengembangan lembar informasi dan data berbasis kertas untuk digunakan oleh para pramuwisata.
- 1.7 Berkontribusi pada perubahan pada produk, layanan, dan standar layanan pramuwisata dapat mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.7.1 Saran terkait alasan yang berlandaskan bukti demi perubahan
 - 1.7.2 Penyiapan presentasi demi dukungan terhadap rekomendasi pribadi untuk perubahan.
 - 1.7.3 Kepastian bahwa semua saran demi perubahan telah didukung sepenuhnya oleh latar belakang formal dan diperhitungkan biayanya.
 - 1.7.4 Tindak lanjut terkait rencana aksi penerapan perubahan sebagaimana direkomendasikan.
 - 1.7.5 Partisipasi aktif dalam kegiatan kelompok yang dirancang untuk mengidentifikasi dan mengembangkan perubahan yang relevan.
 - 1.7.6 Berani mengkritik saran orang lain.
- 1.8 Konsep target pasar mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.8.1 Identifikasi target pasar yang digunakan.
 - 1.8.2 Identifikasi titik-titik diferensiasi antara target pasar yang telah ditentukan.
 - 1.8.3 Penjelasan mengapa target tersebut dipilih.
 - 1.8.4 Identifikasi produk dan/atau layanan jasa pramuwisata yang relevan sebagaimana diaplikasikan pada masing-masing target pasar yang telah ditentukan.
- 1.9 Penjelasan bagaimana promosi dan penawaran produk dan jasa pramuwisata dapat bervariasi mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.9.1 Pertimbangan harga pemasaran, tempat, produk, dan promosi.
 - 1.9.2 Identifikasi proses pengembangan dan penelitian yang menopang bagaimana penawaran dibuat dan paket yang dikembangkan untuk target pasar yang berbeda.
- 1.10 Sumber informasi tentang target pasar khusus produk dan jasa pramuwisata dapat mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.10.1 Catatan historis internal seperti pemesanan dan catatan penjualan, riwayat pembelian pelanggan, dan data base pelanggan.
 - 1.10.2 Riset pasar pelanggan.
 - 1.10.3 Informasi dari bisnis pendukung lainnya seperti pemasok, penyedia, dan rekanan.
 - 1.10.4 Umpan balik pelanggan, berbasis kertas, elektronik/*online*, lisan, keluhan, dan komentar mereka.
- 1.11 Karakteristik demografis dapat mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.11.1 Usia.
 - 1.11.2 Jenis kelamin.
 - 1.11.3 Status perkawinan termasuk rincian keluarga.
 - 1.11.4 Identifikasi sifat dan ukuran unit pembelian perusahaan, individu, agen, grosir, ritel, pemerintah, domestik, dan internasional.
 - 1.11.5 Tingkat penghasilan dan/atau tingkat pendapatan yang bisa dibelanjakan.
 - 1.11.6 Akses ke kredit.

- 1.11.7 Etnis dan bahasa lisan.
- 1.11.8 Lokasi geografis.
- 1.11.9 Jenis dan status pekerjaan.
- 1.11.10 Transportasi yang digunakan.
- 1.11.11 Media yang digunakan.
- 1.11.12 Opsi pembelian/pembayaran yang diminati.
- 1.12 Tindakan awal untuk mengidentifikasi perubahan dapat mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.12.1 Melakukan kegiatan riset pasar.
 - 1.12.2 Melibatkan layanan dari perusahaan riset pasar eksternal.
 - 1.12.3 Melacak tren dan perubahan dalam pola penjualan internal dalam perusahaan dengan mengacu pada basis data pelanggan, pemesanan, dan/atau penjualan.
 - 1.12.4 Memprakarsai kelompok fokus pelanggan atau yang serupa.
 - 1.12.5 Berpartisipasi dalam survei berskala industri.
 - 1.12.6 Memperoleh, membaca, dan memahami riset pasar industri yang lebih luas tentang perubahan preferensi pelanggan.
- 1.13 Manfaat menggunakan pasar sasaran mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.13.1 Lebih siap memenuhi kebutuhan yang teridentifikasi.
 - 1.13.2 Meningkatnya penjualan secara lebih cepat dan menguntungkan.
 - 1.13.3 Pelanggan jauh lebih puas.
 - 1.13.4 Mampu lebih mapan sebagai organisasi spesialis untuk produk dan layanan jasa pramuwisata ternominasi.
 - 1.13.5 Meningkatnya tingkat bisnis pelanggan yang berulang dan kembali akibat dari kepuasan mereka terhadap produk dan layanan jasa pramuwisata.
 - 1.13.6 Mampu mengenal target pasar dengan lebih baik seiring dengan meningkatnya tingkat interaksi dengan mereka.
- 1.14 Pernyataan interpretasi harus mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.14.1 Mendengarkan penjelasan lisan, aspirasi, dan permintaan.
 - 1.14.2 Memperhatikan isyarat nonverbal yang menyertai bahasa verbal.
 - 1.14.3 Bahan bacaan yang disediakan oleh pelanggan.
 - 1.14.4 Menerapkan teknik mendengarkan reflektif dan aktif.
- 1.15 Pengajuan pertanyaan mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.15.1 Menerapkan teknik tanya jawab dengan sistem buka tutup.
 - 1.15.2 Memperbaiki pilihan yang ada melalui pemberian pertanyaan.
 - 1.15.3 Menggunakan teknik bertanya reflektif.
 - 1.15.4 Parafrasa pernyataan pelanggan.
 - 1.15.5 Mencari informasi tambahan.
 - 1.15.6 Mengkonfirmasi pesan yang diterima sebelumnya.
- 1.16 Pertimbangan riwayat pembelian dapat mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.16.1 Mencari informasi dari pelanggan terkait pengalaman mereka dalam produk dan layanan jasa pramuwisata.
 - 1.16.2 Meninjau file yang berisi rekaman riwayat pelanggan.
 - 1.16.3 Meninjau keluhan dan pujian dari pelanggan, jika memungkinkan.
- 1.17 Parameter pembelian dapat mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.17.1 Waktu.
 - 1.17.2 Anggaran.
 - 1.17.3 Kebutuhan, keinginan, dan preferensi individu.

- 1.17.4 Elemen yang dapat dinegosiasikan dan tidak dapat dinegosiasikan dari rencana pembelian.
- 1.18 inisiatif promosi mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.18.1 Kampanye media.
 - 1.18.2 Promosi internal seperti tampilan statis, video, dan paket wisata.
- 1.19 Promosi *in-house statis* dapat mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.19.1 Aplikasi materi *point of sale* disediakan.
 - 1.19.2 Materi iklan yang mempromosikan produk dan/atau layanan jasa pramuwisata ditunjuk.
 - 1.19.3 Informasi dan bahan berbasis cetak lainnya termasuk poster.
 - 1.19.4 Penggunaan alat peraga yang sesuai untuk mendukung, memperluas, dan menyoroti produk dan/atau layanan jasa pramuwisata yang dipromosikan.
 - 1.19.5 Integrasi dengan media eksternal dan kampanye lainnya.
- 1.20 Mempromosikan produk dan/atau layanan jasa pramuwisata secara verbal harus mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.20.1 Kejujuran dan akurasi dalam deskripsi.
 - 1.20.2 Kepatuhan terhadap kebijakan dan prosedur mengatur penjualan.
 - 1.20.3 Menggunakan teknik bertanya dan mendengarkan yang pas.
 - 1.20.4 Menggunakan frasa deskriptif.
 - 1.20.5 Menjual manfaat dan bukan menjual fitur.
 - 1.20.6 Perbandingan berbagai produk dan layanan pariwisata.
 - 1.20.7 Membuat saran dan rekomendasi.
 - 1.20.8 Memenuhi kebutuhan pelanggan yang teridentifikasi.
 - 1.20.9 Menggunakan brosur dan materi pemasaran untuk melengkapi dan mengilustrasikan penjelasan verbal.
- 1.21 Pendekatan kepada pelanggan dapat terkait dengan situasi *over the phone* dan tatap muka mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.21.1 Menentukan dan menerapkan waktu pendekatan yang tepat.
 - 1.21.2 Menyapa dan menyambut pelanggan.
 - 1.21.3 Mengidentifikasi diri dan mengajukan tawaran bantuan.
 - 1.21.4 Mengidentifikasi dan menerapkan pemilihan pendekatan penjualan berdasar pada faktor-faktor yang berlaku pada saat itu.
 - 1.21.5 Menciptakan dan menyampaikan kesan positif untuk membangkitkan dan/atau mempertahankan minat pelanggan.
 - 1.21.6 Menanggapi karakter pembelian pelanggan.
- 1.22 Mengumpulkan informasi dapat mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.22.1 Menerapkan atau memperluas teknik bertanya untuk menentukan motif pembelian pelanggan.
 - 1.22.2 Konsisten menggunakan keterampilan mendengar untuk menentukan persyaratan pelanggan.
 - 1.22.3 Menafsirkan dan mengklarifikasi isyarat komunikasi dari pelanggan baik verbal maupun non verbal.
 - 1.22.4 Menyebut nama pelanggan jika memungkinkan dan sesuai.
 - 1.22.5 Menyajikan contoh penawaran produk dan layanan jasa pramuwisata dan mencatat respons terhadap saran tersebut.
- 1.23 Mendemonstrasikan keterampilan menjual dapat mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.23.1 Mencocokkan kebutuhan pelanggan dengan produk dan layanan jasa pramuwisata yang sesuai.

- 1.23.2 Mengomunikasikan pengetahuan produk dan layanan jasa pramuwisata kepada pelanggan.
- 1.23.3 Menjelaskan fitur dan menjual manfaat produk dan layanan jasa pramuwisata kepada pelanggan.
- 1.23.4 Melibatkan para ahli dari internal organisasi dalam interaksi.
- 1.23.5 Menjawab pertanyaan rutin pelanggan tentang produk dan layanan jasa pramuwisata secara akurat dan jujur atau merujuk kepada staf penjualan yang lebih berpengalaman.
- 1.24 Mengatasi keberatan pembelian dapat mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.24.1 Mengidentifikasi dan menerima keberatan pelanggan.
 - 1.24.2 Mengkategorikan keberatan tersebut dalam karakteristik berbeda terkait harga, waktu, produk dan/atau layanan.
 - 1.24.3 Menawarkan solusi keberatan pelanggan individu.
 - 1.24.4 Menerapkan pemecahan masalah untuk mengatasi keberatan pelanggan.
 - 1.24.5 Menggunakan pendekatan *Feel-Felt-Found*/Perasaan-Merasakan-Temukan (F3).
- 1.25 Memaksimalkan peluang penjualan harus mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.25.1 Mengenali dan memanfaatkan peluang untuk melakukan penjualan tambahan.
 - 1.25.2 Memberi layanan saran kepada pelanggan terkait produk atau layanan pariwisata sesuai dengan kebutuhan teridentifikasi.
 - 1.25.3 Menunjukkan kemampuan untuk menjual menggunakan teknik penjualan sugestif dan menggunakan pendekatan Activity Based Costing (ABC) untuk memaksimalkan penjualan.
 - 1.25.4 Mematuhi kebijakan organisasi terkait penjualan.
- 1.26 Penutupan penjualan harus mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.26.1 Memantau, mengidentifikasi, dan merespons dengan baik sinyal pembelian verbal dan nonverbal pelanggan.
 - 1.26.2 Mendorong pelanggan untuk memutuskan pembelian melalui anjuran verbal dan nonverbal yang sesuai dan dapat diterima.
 - 1.26.3 Memberi selamat kepada pelanggan atas pilihan mereka.
 - 1.26.4 Berterima kasih kepada pelanggan atas bisnis mereka.
 - 1.26.5 Mendorong pelanggan untuk kembali melakukan pembelian lanjutan.
2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Alat pengolah data
 - 2.1.2 Brosur
 - 2.1.3 Peralatan media presentasi
 - 2.1.4 Alat komunikasi
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Alat Tulis Kantor (ATK)
 - 2.2.2 *Printer*
 - 2.2.3 Daftar harga pemasok
 - 2.2.4 Standar tempat kerja
3. Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)

- 4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
 - 4.1.1 Peraturan perusahaan
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang Pramuwisata

PANDUAN PENILAIAN

- 1. Konteks penilaian
 - 1.1 Unit ini dapat dinilai pada atau di luar pekerjaan dan harus berkaitan dengan area kerja individu atau area tanggung jawab.
 - 1.2 Metode berikut dapat digunakan untuk menilai kompetensi unit ini:
 - 1.2.1 Pengamatan kinerja kandidat praktis.
 - 1.2.2 Analisis dokumentasi yang dihasilkan termasuk data penelitian, rencana, catatan umpan balik, dan revisi rencana.
 - 1.2.3 Analisis data statistik dan kualitatif yang direkam.
 - 1.2.4 Wawancara dengan pelanggan yang menjadi penerima pengenalan dan/atau implementasi inisiatif.
 - 1.2.5 Pertanyaan lisan dan tertulis.
 - 1.2.6 Laporan pihak ketiga diselesaikan oleh supervisor.
 - 1.2.7 Proyek dan pekerjaan penugasan.
- 2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
- 3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Kebijakan dan prosedur terkait promosi dan penjualan produk dan layanan jasa pramuwisata
 - 3.1.2 Prinsip-prinsip promosi dan penjualan
 - 3.1.3 Pengetahuan produk dan layanan jasa pramuwisata
 - 3.1.4 Pengetahuan tentang target pasar
 - 3.1.5 Kepatuhan dengan hukum negara terkait dengan promosi, penjualan produk, dan layanan jasa pramuwisata
 - 3.1.6 Pengetahuan tentang preferensi, kebutuhan, dan keinginan pelanggan yang berbeda
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Keterampilan riset
 - 3.2.2 Keterampilan komunikasi, negosiasi, interpersonal, dan relasi
 - 3.2.3 Kemampuan untuk memenuhi dan mengatasi keberatan pembelian
 - 3.2.4 Kemampuan untuk membuat saran dan rekomendasi sesuai dengan keinginan, kebutuhan, dan preferensi pelanggan yang diidentifikasi
 - 3.2.5 Kemampuan untuk menerapkan berbagai teknik penjualan yang dapat diterima guna mencapai situasi *win-win* (yang diinginkan) tanpa memberi tekanan pada pelanggan
- 4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Teliti dalam membuat presentasi
 - 4.2 Disiplin dalam menentukan janji pertemuan
 - 4.3 Tepat dalam menentukan konsumen dan pasar
 - 4.4 Berkomitmen dalam memasarkan produk

5. Aspek kritis
 - 5.1 Kecermatan merencanakan peluang untuk pengembangan pengetahuan produk dan layanan jasa pramuwisata sesuai dengan tingkat penguasaan terhadap fungsi dan jasa pramuwisata
 - 5.2 Ketepatan menentukan konsep target pasar jasa pramuwisata sesuai kegiatan promosi dan penawaran jasa pramuwisata serta karakter wisatawan

KODE UNIT : **N.79JPR21.034.2**
JUDUL UNIT : **Merencanakan Peluang Pariwisata dalam Pemanduan Wisata untuk Masyarakat Lokal**
DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan untuk merencanakan peluang usaha jasa pramuwisata untuk masyarakat lokal dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada wisatawan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Melakukan kajian peluang potensi pariwisata lokal	1.1 Kerja sama dengan pemangku kepentingan dilakukan dalam rangka memperoleh kerja sama. 1.2 Peluang jenis usaha jasa pramuwisata lokal diidentifikasi sesuai kebutuhan wisatawan. 1.3 Kajian tentang tren dan data pariwisata lokal dilakukan termasuk pelaksanaan atas kebutuhan pembinaan masyarakat lokal.
2. Mengelola hasil kajian	2.1 Informasi dan data dari berbagai sumber dianalisis berdasarkan identifikasi dampak dan umpan balik . 2.2 Hasil riset dikomunikasikan kepada pemangku kepentingan. 2.3 Peluang usaha jasa pramuwisata ditindaklanjuti untuk perbaikan yang diperlukan.
3. Menyiapkan rancangan pembinaan masyarakat	3.1 Narasumber eksternal yang relevan dicari untuk memenuhi rancangan pembinaan masyarakat, lingkungan, dan peluang kerja. 3.2 Kebutuhan jenis pembinaan dan anggaran diidentifikasi berdasarkan pencerminan usaha masyarakat dan usaha daerah. 3.3 Rencana dan strategi usaha jasa pramuwisata yang berpihak kepada pengembangan ekonomi masyarakat lokal dikembangkan termasuk kepekaan budaya dan lingkungan selama pembinaan.
4. Mempresentasikan hasil rancangan pembinaan	4.1 Rancangan pembinaan diserahkan untuk pertimbangan masyarakat lokal dan pemangku kepentingan. 4.2 Rancangan direvisi atas dasar hasil validasi dan umpan balik sesuai dengan ketentuan. 4.3 Rancangan yang telah diperbaiki dipresentasikan kembali untuk disepakati agar memenuhi kepentingan bersama.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
 - 1.1 Unit kompetensi ini diperlukan untuk lingkup merencanakan peluang jasa pramuwisata bagi masyarakat lokal untuk memberikan pelayanan perjalanan wisata.
 - 1.2 Pemangku kepentingan dengan dalam unit kompetensi ini meliputi tetapi tidak terbatas pada:

- 1.2.1 Pemerintah setempat.
- 1.2.2 Masyarakat lokal.
- 1.2.3 Pelaku usaha.
- 1.2.4 Asosiasi pariwisata.
- 1.2.5 Asosiasi pramuwisata.
- 1.2.6 Tokoh masyarakat.
- 1.3 Peluang jenis usaha pramuwisata dalam unit kompetensi ini meliputi tetapi tidak terbatas pada:
 - 1.3.1 Jasa pemanduan ekowisata.
 - 1.3.2 Jasa pemanduan wisata gunung.
 - 1.3.3 Jasa pemanduan wisata budaya.
 - 1.3.4 Jasa pemanduan wisata kuliner.
- 1.4 Kebutuhan pembinaan dalam unit kompetensi ini meliputi tetapi tidak terbatas pada:
 - 1.4.1 Teknik memandu.
 - 1.4.2 Pelatihan bahasa asing.
 - 1.4.3 Pelatihan *story telling*.
 - 1.4.4 Pengetahuan aktivitas wisata lokal.
 - 1.4.5 Pelatihan dasar teknologi dan pemasaran digital.
- 1.5 Tren dan data pariwisata dalam unit kompetensi ini meliputi tetapi tidak terbatas pada:
 - 1.5.1 Data dari pemerintah pusat maupun daerah.
 - 1.5.2 Mempertimbangkan data kuantitatif dan kualitatif.
 - 1.5.3 Jenis kunjungan wisatawan.
 - 1.5.4 Lama tinggal dan belanja keuangan.
 - 1.5.5 Keunikan wisata lokal.
 - 1.5.6 Adat istiadat dan budaya masyarakat.
- 1.6 Narasumber yang relevan dalam unit kompetensi ini meliputi tetapi tidak terbatas pada:
 - 1.6.1 Tokoh masyarakat lokal.
 - 1.6.2 Ahli perencanaan.
 - 1.6.3 Pejabat pemerintah dan lembaga.
 - 1.6.4 Asosiasi usaha pariwisata.
 - 1.6.5 Asosiasi pramuwisata.
 - 1.6.6 Praktisi usaha jasa pramuwisata.
- 1.7 Rancangan pembinaan dalam unit kompetensi ini meliputi tetapi tidak terbatas pada:
 - 1.7.1 Tokoh masyarakat lokal.
 - 1.7.2 Ahli perencanaan.
 - 1.7.3 Pejabat pemerintah dan lembaga.
 - 1.7.4 Asosiasi usaha pariwisata.
 - 1.7.5 Asosiasi pramuwisata.
 - 1.7.6 Praktisi usaha jasa pramuwisata.
- 1.8 Rencana dan strategi usaha dalam unit kompetensi ini meliputi tetapi tidak terbatas pada:
 - 1.8.1 Anggaran yang tersedia.
 - 1.8.2 Sumber daya.
 - 1.8.3 Jumlah staf dan keahlian.
 - 1.8.4 Ruang kerja.
 - 1.8.5 Promosi.
 - 1.8.6 Rencana kerja.
- 1.9 Rancangan untuk dipertimbangkan dalam unit kompetensi ini meliputi tetapi tidak terbatas pada:
 - 1.9.1 Presentasi resmi untuk pemangku kepentingan terkait.

- 1.9.2 Penjelasan semua rencana, termasuk strategi dan taktik, hasil proyeksi, alokasi sumber daya, dan struktur internal yang terkandung dalam rancangan.
 - 1.9.3 Meminta dan merekam umpan balik dari para pemangku kepentingan.
 - 1.9.4 Diskusi yang saling menguntungkan dalam program pembinaan dalam jangka panjang.
2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Audiovisual
 - 2.1.2 Mikrofon
 - 2.1.3 Alat komunikasi
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 *Itinerary*
 - 2.2.2 Peta
 - 2.2.3 Buku referensi
 - 2.2.4 *Check list*
 - 2.2.5 Sumber informasi lainnya
3. Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)
4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
 - 4.1.1 Adat istiadat
 - 4.1.2 Tradisi
 - 4.1.3 Kode Etik Pramuwisata
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang Pramuwisata

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian unit ini dilakukan dengan metode asesmen sesuai skema sertifikasi.
 - 1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau di luar tempat kerja.
 - 1.3 Penilaian unit ini mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dipersyaratkan.
 - 1.4 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.
2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Karakteristik destinasi wisata
 - 3.1.2 Jenis wisata
 - 3.1.3 Sarana dan prasarana pelayanan di kawasan wisata
 - 3.1.4 Peraturan-peraturan dalam penyusunan informasi umum dan praktis terkait profil wisata dan wisatawan
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Menggunakan alat pengolah data
 - 3.2.2 Menggunakan alat komunikasi

3.2.3 Memberikan pelayanan informasi wisata dengan metode dan media yang relevan

4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Ketelitian dalam menyiapkan informasi wisata
 - 4.2 Keakuratan dalam mencari sumber informasi
Tanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaan merencanakan peluang pariwisata dalam pemanduan wisata untuk masyarakat lokal
5. Aspek kritis
 - 5.1 Ketelitian mengidentifikasi peluang jenis usaha jasa pramuwisata lokal sesuai kebutuhan wisatawan
 - 5.2 Ketelitian menganalisis informasi dan data dari berbagai sumber berdasarkan identifikasi dampak dan umpan balik

KODE UNIT : **N.79JPR21.035.1**
JUDUL UNIT : **Mengukur Kepuasan Wisatawan dalam Pemanduan Wisata**
DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan pramuwisata untuk mengukur kepuasan wisatawan pada layanan pemanduan wisata dalam rangka memenuhi kebutuhan wisatawan secara profesional.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menentukan parameter kepuasan wisatawan terhadap layanan pemanduan	1.1 Batas tingkat kepuasan dirancang sesuai dengan kategori kepuasan layanan pemanduan yang diberikan oleh pramuwisata. 1.2 Nilai kepuasan wisatawan atas layanan pemanduan diukur menurut tingkat kepuasan wisatawan. 1.3 Kualitas kegiatan pengukuran kepuasan layanan pemanduan direncanakan untuk penentuan parameter kepuasan pelanggan.
2. Melaksanakan kegiatan pengukuran kepuasan wisatawan dalam pemanduan wisata	2.1 Kegiatan pengukuran kepuasan layanan pemanduan kepada wisatawan dirancang sesuai dengan kategori program pemanduan wisata dan profil wisatawan. 2.2 Informasi dan masukan atas kepuasan layanan pemanduan dari wisatawan dianalisis sesuai dengan tingkat ukuran kepuasan wisatawan. 2.3 Hasil pengukuran kepuasan wisatawan atas layanan pemanduan dan umpan balik dari wisatawan didokumentasikan untuk bahan peningkatan mutu pemanduan

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
 - 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk tenaga pramuwisata yang melaksanakan layanan pemanduan kepada para wisatawan dalam kaitannya memberikan layanan yang menentukan nilai kepuasan wisatawan atas jasa pemanduan wisata.
 - 1.2 Batas tingkat kepuasan layanan tidak terbatas pada:
 - 1.2.1 Kejelasan informasi pramuwisata.
 - 1.2.2 Tehnik penyampaian informasi.
 - 1.2.3 Kenyamanan perjalanan.
 - 1.2.4 Fasilitas akomodasi.
 - 1.2.5 Ragam makanan dan minuman.
 - 1.2.6 Atraksi wisata.
 - 1.2.7 Etika pramuwisata.
 - 1.2.8 Program perjalanan wisata.
 - 1.3 Pengukuran kepuasan wisatawan tidak terbatas pada:
 - 1.3.1 Kuesioner.
 - 1.3.2 Umpan balik dari wisatawan.
 - 1.3.3 Dari kolega dan masyarakat.
 - 1.4 Jenis-jenis umpan balik layanan pemanduan pramuwisata tidak terbatas pada:
 - 1.4.1 Kuesioner.

- 1.4.2 *E-mail*.
- 1.4.3 Laporan kolega dan masyarakat.
- 1.4.4 Keluhan wisatawan.
- 1.4.5 Media sosial.
- 2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Alat Tulis Kantor (ATK)
 - 2.1.2 Daftar pemeriksaan (*checklist*) layanan pemanduan
 - 2.1.3 Kuesioner survei kepuasan wisatawan
 - 2.1.4 Komputer/laptop
 - 2.1.5 Koneksi internet
 - 2.2 Perlengkapan
(Tidak ada.)
- 3. Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)
- 4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
 - 4.1.1 Kode Etik Pramuwisata
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang Pramuwisata

PANDUAN PENILAIAN

- 1. Konteks penilaian
 - 1.1 Unit kompetensi ini dinilai berdasarkan tingkat kemampuan merencanakan, melaksanakan, dan menindaklanjuti pengukuran kepatuhan penerapan standar layanan prima di tim kerjanya.
 - 1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan di Tempat Uji Kompetensi (TUK), ruang simulasi atau tempat kerja dengan cara wawancara, portofolio, lisan, demonstrasi/praktik, tertulis.
 - 1.3 Penilaian unit ini mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang disyaratkan.
 - 1.4 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.
- 2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
- 3. Pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Layanan pemanduan
 - 3.1.2 Konsep pengukuran mutu layanan pemanduan
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Komunikasi yang efektif dan jelas pada lingkup pemanduan wisata
 - 3.2.2 Melakukan interaksi selama pelayanan pemanduan
- 4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Komunikatif dalam memberikan informasi dan masukan atas kepuasan pelanggan
 - 4.2 Ramah dalam memberikan layanan pemanduan
 - 4.3 Disiplin dalam melaksanakan kegiatan pengukuran kepuasan wisatawan

- 4.4 Detail dalam menganalisis informasi dan masukan atas kepuasan layanan pemanduan dari wisatawan
- 5. Aspek kritis
 - 5.1 Ketepatan merancang batas tingkat kepuasan sesuai dengan kategori kepuasan layanan pemanduan yang diberikan oleh pramuwisata
 - 5.2 Ketepatan merancang kegiatan pengukuran kepuasan layanan pemanduan kepada wisatawan sesuai dengan kategori program pemanduan wisata dan profil wisatawan

- KODE UNIT** : **N.79JPR21.036.1**
JUDUL UNIT : **Memberikan Kontribusi dalam Evaluasi Pemanduan Wisata**
DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam memberikan kontribusi dalam evaluasi pemanduan yang melibatkan pramuwisata dalam mengelola isu dan materi evaluasi dengan berfokus pada layanan pemanduan wisata kepada wisatawan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menentukan fokus mutu layanan pemanduan	1.1 Acuan layanan pemanduan wisata ditentukan untuk mengelompokkan keselarasan layanan. 1.2 Permasalahan yang berpotensi selama pemanduan dianalisis dengan pihak-pihak terkait. 1.3 Solusi atau tindak lanjut dibuat sesuai peluang peningkatan mutu layanan pemanduan dan kinerja pramuwisata.
2. Mengevaluasi terkait layanan pemanduan yang telah dilaksanakan	2.1 Tujuan dan interaksi pada layanan pemanduan yang telah terlaksana dianalisis sesuai dengan karakter pelaksanaan pemanduan. 2.2 Potensi peningkatan kualitas pemanduan dibuat indikatornya melalui instrumen pengumpulan data sesuai dengan segmen wisatawan. 2.3 Masalah potensial dan risiko yang timbul dalam pelaksanaan layanan pemanduan direkam untuk pelaporan kerja pelayanan pemanduan. 2.4 Tindak lanjut atas timbulnya masalah potensial dan risiko dalam pelaksanaan pemanduan direkam berdasarkan alur penyelesaian masalah dalam layanan pemanduan yang dilakukan oleh pramuwisata. 2.5 Hasil evaluasi dengan keterlibatan tugas profesi pramuwisata dikompilasi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi proses layanan pemanduan yang berkesinambungan.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
- 1.1 Unit kompetensi ini bertujuan untuk memastikan bahwa para pramuwisata memiliki kemampuan dan mumpuni untuk mengkaji dan menindaklanjuti pelaksanaan pemanduan yang berpotensi mencakup masalah potensial dan risiko yang timbul dalam menerapkan layanan pemanduan.
- 1.2 Potensi peningkatan kualitas pemanduan akan mencakup namun tidak terbatas pada proses analisis kelebihan dan kekurangan pelaksanaan pemanduan, kepuasan pelanggan, tingkat kepatuhan

terhadap standar layanan pemanduan, manfaat, biaya, dan penetapan tindak lanjut untuk keberlangsungan layanan pemanduan.

2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Alat Tulis Kantor (ATK)
 - 2.1.2 Alat cetak
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Alat pengolah data
 - 2.2.2 Proyektor dan layar
 - 2.2.3 Laporan pemanduan dan instrumen keluhan pelanggan dalam pelaksanaan layanan pemanduan wisata
3. Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)
4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
 - 4.1.1 Kode Etik Pramuwisata
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang Pramuwisata

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian unit ini dapat dilakukan di Tempat Uji Kompetensi (TUK), ruang simulasi atau tempat kerja dengan cara wawancara, portofolio, lisan, demonstrasi/praktik, dan/atau tertulis.
 - 1.2 Unit kompetensi ini dinilai untuk mengukur tingkat kemampuan para pelaksana untuk menetapkan langkah-langkah tindak lanjut terhadap masalah yang terjadi dan risiko yang timbul dalam penerapan layanan prima.
 - 1.3 Penilaian unit ini mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang disyaratkan.
 - 1.4 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.
2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Visi, misi, dan strategi pengembangan kualitas layanan pemanduan wisata
 - 3.1.2 Peraturan yang berlaku yang terkait dengan layanan pemanduan
 - 3.1.3 Konsep layanan pemanduan berikut sistem manajemen pemanduan wisata
 - 3.1.4 Analisis pelaksanaan pemanduan termasuk kepuasan pelanggan dan standar layanan pemanduan wisata, dan kinerja pramuwisata
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Kemampuan menganalisis data laporan kerja pemanduan termasuk data masalah atau keluhan wisatawan
 - 3.2.2 Melakukan kontribusi dalam evaluasi pada keterlibatan pelaksanaan layanan pemanduan, kinerja pramuwisata, dan

pembuatan laporan termasuk penentuan tindak lanjut atas potensi masalah

4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Bertanggung jawab terhadap mutu hasil layanan pemanduan
 - 4.2 Berorientasi pada mutu layanan
 - 4.3 Berorientasi pada wisatawan
 - 4.4 Teliti dalam menganalisis data dan informasi sebagai bahan evaluasi
5. Aspek kritis
 - 5.1 Ketelitian menganalisis tujuan dan interaksi pada layanan pemanduan yang telah terlaksana sesuai dengan karakter pelaksanaan pemanduan
 - 5.2 Kecermatan membuat potensi peningkatan kualitas pemanduan indikatornya melalui instrumen pengumpulan data sesuai dengan segmen wisatawan

BAB III PENUTUP

Dengan ditetapkan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Aktivitas Penyewaan dan Sewa Guna Usaha Tanpa Hak Opsi, Ketenagakerjaan, Agen Perjalanan dan Penunjang Usaha Lainnya Golongan Pokok Aktivitas Agen Perjalanan, Penyelenggara Tur dan Jasa Reservasi Lainnya Bidang Jasa Pramuwisata maka SKKNI ini menjadi acuan dalam penyusunan jenjang kualifikasi nasional, penyelenggaraan pendidikan, pelatihan, dan sertifikasi kompetensi.

MENTERI KETENAGAKERJAAN
REPUBLIK INDONESIA,

