

Foto

Deskripsi Teknis

Tourist Industry

Daftar isi

Daftar isi	2
1. Pendahuluan	3
2. Spesifikasi Kompetensi LKS-SMK.....	5
3. Strategi Asesmen dan Spesifikasi.....	8
4. Skema Penilaian	9
5. Proyek Uji LKS.....	14
6. Keterampilan Manajemen dan Komunikasi.....	Error! Bookmark not defined.
7. Persyaratan Keamanan	Error! Bookmark not defined.
8. Bahan dan Alat	Error! Bookmark not defined.
9. Pengunjung dan Media yang disediakan	Error! Bookmark not defined.
10. Keberlanjutan/Sustainability.....	Error! Bookmark not defined.

Ketua Komite LKS

.....

1. Pendahuluan

1.1. Nama dan Deskripsi Lomba

1.1.1. Nama Lomba

Tourist Industry

1.1.2. Deskripsi Lomba

Tourist Industry adalah kegiatan seorang pekerja dalam bidang kepariwisataan untuk memberika pelayanan kepada wisatawan dalam melakukan kegiatan wisatanya.

Bidang Lomba Tourist Industry melingkupi 3 Bidang Lomba yang berdiri sendiri sendiri dan tidak terkait antara satu bidang lomba dengan bidang lomba lainnya.

Ketiga bidang lomba tersebut adalah :

- Bidang Lomba Tour Planning (Perencanaan Perjalanan)
- Bidang Lomba Ticketing (Tiket Penerbangan)
- Bidang Lomba Tour Guiding (Pemanduan Wisata)

1.2. Isi Deskripsi Teknis

Dalam proyek uji Bidang Lomba, setiap peserta diharuskan untuk melakukan :

- **Bidang Lomba Tour Planning (Perencanaan Perjalanan)**
Penyusunan uraikan penjelasan terkait dengan proyek uji yang akan kerjakan oleh peserta, meliputi:
 - Menentukan / mengakomodasi permintaan wisatawan
 - Menyusun jadwal dan program perjalanan wisata
 - Menentukan komponen paket paket wisata
 - Menghitung harga pokok (komponen harga) paket perjalanan wisata
 - Menghitung dan mempertimbangkan harga jual paket perjalanan wisataDilakukan dalam suatu ruang kerja / back office yang dilengkapi dengan perangkat komputer dan alat pencetak (printer)
- **Bidang Lomba Ticketing (Tiket Penerbangan)**
Melakukan praktek penghitungan tariff penerbangan dan “ticketing electronic” dalam dalam permintaan ticket penerbangan, meliputi :
 - Menerima dan melayani pemesanan tempat untuk penerbangan domestic dan internasional
 - Menghitung tarif penerbangan domestic dan international secara elektronik
 - Menerbitkan tiket penerbangan domestik dan internasional secara manual TAT tiket (format E-ticket)
 - Menerbitkan invoice penjualan dan melaksanakan transaksi pembayaran dengan tamu secara manual

Dilaksanakan di kantor depan dengan melayani pelanggan untuk mendapatkan informasi permintaan dari pelanggan dan melakukan proses selanjutnya di back office.

Ruang praktek dilengkapi dengan komputer yang terhubung dengan system dan alat pencetak (printer)

- **Bidang Lomba Tour Guiding (Pemanduan Wisata)**
Melakukan praktek simulasi Pemanduan Wisata bagi wisatawan diawali dengan penjemputan wisatawan di Bandara dilanjutkan dengan membawa wisatawan dengan bus untuk city tour (wisata keliling kota) dengan mengunjungi salah satu destinasi/obyek wisata di kota tersebut sebelum melakukan prosedur check in di hotel yang ditentukan.
Praktek simulasi meliputi :
 - Mengenali Wisatawan dalam penjemputan
 - Mengantarkan wisatawan menuju hotel dengan terlebih dahulu melakukan city tour
 - Menyampaikan informasi yang diperlukan wisatawan dalam perjalanan
 - Melakukan pemanduan dan penyampaian informasi di salah satu destinasi/obyek wisata di kota
 - Membantu proses check in (pendaftaran masuk) di hotel/tempat akomodasi
 - Mengakhiri pelayanan dalam menangani wisatawan

Prinsip Penilaian

1.3. Dokumen Terkait

Bidang Lomba Tourist Industry merupakan Bidang Lomba yang terdiri dari 3 bidang lomba mandiri yang tidak terkait antara satu bidang lomba dengan bidang lomba lainnya (Kompetensi yang berbeda – SKKNI berbeda).

Maka dokumen terkait yang dapat dipergunakan untuk Lomba Bidang ini antara lain :

1. *SKKNI Tiket Penerbangan (Ticketing)*
2. *SKKNI Pariwisata Sub Sektor Biro Perjalanan Wisata bidang Perencanaan Perjalanan (Tour Planner)*
3. *SKKNI Kepemanduan Wisata (Tour Guiding)*
4. *Peraturan Dalam Lomba LKS*
5. *Informasi website*

2. Spesifikasi Kompetensi LKS-SMK





2.1. Ketentuan Umum

Spesifikasi Kompetensi dalam kegiatan Lomba Tourist Industry mencakup 3 (tiga) kemampuan kerja (kompetensi) dalam bidang kerja yang berbeda. Kemampuan siswa untuk dapat menguasai ketiga bidang tersebut tidak relevan bila dikaitkan dengan industry bidang kerja umumnya, dalam artian bahwa, di bidang industri Pariwisata profesi Tour Planner (Perencana Perjalanan Wisata), Ticketing Staff (Pegawai Tiket Penerbangan) dan Tour Guide (Pemandu Wisata) dilakukan oleh individu dan profesi yang berbeda walaupun dalam kurikulum pengajaran di SMK diberikan dalam suatu proses belajar secara bersamaan.

Kendatipun demikian, LKS merupakan media untuk mengukur pengetahuan, kemampuan dan perilaku serta pemahaman siswa melalui penampilan/unjuk kerja.





2.2. Spesifikasi Kompetensi LKS-SMK





Bidang Tour Planning (Lomba Perencanaan Perjalanan)

NO	Kompetensi	Indikator	Praktek
1	Menganalisis kebutuhan wisatawan	Karakteristik wisatawan diidentifikasi dengan teliti kebutuhan wisatawan dianalisis sesuai karakteristiknya	
2	Memesan dan mengkoordinasikan pelayanan	Keperluan pemesanan atau pembukuan diidentifikasi dengan cermat Permintaan konfirmasi dicatat dan diproses Analisis pesanan diperbaharui sesuai dengan permintaan terkini	
3	Mengumpulkan detail informasi selama perjalanan tour	Obyek / atraksi wisata yang akan dikunjungi diinventaris dengan teliti Informasi jarak, waktu tempuh kondisi jalan dicatat dengan akurat Informasi beberapa alternative akomodasi , route perjalanan wisata, restoran, interesting point daya tarik wisata (adat, budaya, souvenir, makanan khas) menuju dan pada obyek dan kembali ke point keberangkatan di catat dengan teliti	
4	Mengemas produk dan jasa pariwisata menjadi paket perjalanan	Komponen tour yang dibutuhkan wisatawan di inventaris Distribusi waktu yang dibutuhkan wisatawan dicatat dengan lengkap Itinerary disusun dengan rinci sesuai dengan pesanan Biaya pokok dihitung sesuai peraturan	


		perusahaan	
		Harga jual yang rasional dengan USD disesuaikan dengan currency/nilai tukar yang berlaku	
		Membuat brosur paket wisata sesuai pemesanan	








Bidang Lomba Ticketing (Tiket Penerbangan)

NO	Kompetensi	Indikator (Kompetensi Unjuk Kerja)	Praktek
1	Menerima permintaan penempahan (reservasi) penerbangan	<p>Tersedianya permintaan penempahan ditentukan secara benar dan diberitahukan kepada pelanggan dengan sopan.</p> <p>Pilihan lain ditawarkan termasuk pilihan dalam daftar tunggu, apabila penempahan tidak tersedia.</p> <p>Pertanyaan mengenai biaya dan keistimewaan produk lain dijawab.</p>	
2	Mencatat rincian penempahan (reservasi)	<p>Jika tersedia riwayat pelanggan, dan informasi tersebut digunakan untuk membantu penempahan dan meningkatkan pelayanan kepada pelanggan.</p> <p>Keterangan rinci dari pelanggan dicatat secara akurat dalam catatan penempahan.</p> <p>Permintaan khusus dicatat secara jelas dan akurat sesuai dengan persyaratan perusahaan.</p> <p>Rincian pembayaran dicatat dengan akurat.</p> <p>Rincian penempahan dengan pelanggan ditegaskan dan disepakati.</p> <p>Penempahan dilengkapi dan diarsipkan sedemikian rupa sehingga dapat diakses dan diinterpretasikan dengan mudah oleh karyawan lain.</p>	
3	Memutakhirkan Reservasi	<p>Penerimaan pembayaran dicatat dan diproses sesuai dengan prosedur perusahaan.</p> <p>Pembatalan dan perubahan atas penempahan dicatat secara akurat sesuai dengan permintaan pelanggan dan prosedur perusahaan</p>	
4	Memberikan informasi mengenai perincian penempahan	<p>Informasi mengenai permintaan pelanggan secara umum dan khusus serta perincian penempahan diberikan kepada bagian dan kolega yang bersangkutan.</p>	

	(reservasi) kepada karyawan lain	Statistik penempahan yang relevan secara akurat dikumpulkan sesuai dengan permintaan	
5	Menginterpretasikan informasi mengenai biaya penerbangan domestik	<p>Sumber informasi mengenai harga penerbangan diidentifikasi dan didapatkan termasuk :</p> <ul style="list-style-type: none"> • buku petunjuk perusahaan penerbangan • buku manual harga • data di computer • informasi umum dari perusahaan penerbangan <p>Informasi mengenai harga dan panduan harga diinterpretasikan secara benar termasuk :</p> <ul style="list-style-type: none"> • kode kota • kode perusahaan penerbangan • basis harga (harga normal, harga diskon dan promosi) • Pajak 	
6	Menghitung harga serta biaya penerbangan domestic dan internasional	<p>Harga dan rute dihitung secara akurat sesuai dengan kebutuhan pelanggan termasuk :</p> <ul style="list-style-type: none"> • harga per sektor • harga rute langsung <p>Harga tiket penerbangan yang terbaik dan mempunyai manfaat perjalanan bagi pelanggan dihitung.</p> <p>Jadwal penerbangan digunakan untuk menciptakan rute yang terbaik bagi pelanggan</p> <p>Biaya secara akurat dikalkulasikan dan diberikan kepada pelanggan disertai dengan penjelasan mengenai syarat-syarat yang terkandung di dalam biaya tersebut</p>	
7	Penerbitan tiket	Penerbitan tiket penerbangan sesuai dengan prosedur	
8	Penerbitan invoice	<p>Penerbitan invoice penjualan</p> <p>Tiket penerbangan</p>	

Bidang Lomba Pemanduan Wisata (Tour Guiding)

NO	Kompetensi	Indikator (Kompetensi Unjuk Kerja)	Praktek
1	Melaksanakan Penjemputan Wisatawan	<p>Mengenali Wisatawan</p> <p>Mengelola bagasi wisatawan</p> <p>Mengantar wisatawan menuju kendaraan</p>	

2	Menyampaikan Informasi pada saat kedatangan	Menyampaikan informasi yang diperlukan pada saat kedatangan (transfer in)	
3	Menyajikan informasi	Informasi menarik, terkini dan berkesinambungan Penggunaan Bahasa dalam berkomunikasi	
4	Melakukan interaksi dengan wisatawan	Melakukan komunikasi dengan wisatawan Mengendalikan suasana dalam rombongan wisatawan	
5	Melakukan penanganan wisatawan pada saat tiba di obyek wisata	Memimpin/memandu wisatawan di obyek wisata Menyampaikan informasi pemanduan	
	Melakukan penanganan wisatawan pada saat pemanduan berlangsung	Memimpin pergerakan wisatawan di obyek wisata Menyampaikan informasi obyek wisata	
7	Melakukan penanganan wisatawan pada saat pemanduan berakhir	Menyampaikan akhir pemanduan Mengakhiri kegiatan pemanduan di obyek wisata	
8	Menangani check in	Membantu proses pendaftaran masuk (check in) Pengelolaan bagasi	

3. Strategi Asesmen dan Spesifikasi

3.1. Petunjuk Umum

Penilaian LKS-SMK menggunakan ketentuan yang telah ditetapkan panitia.

Penilaian LKS-SMK menggunakan dua jenis, yaitu subyektif dan obyektif. Penilaian subyektif dilakukan dengan cara pengamatan proses pada saat lomba maupun hasil akhir dari peserta lomba. Untuk memudahkan justifikasi disediakan kriteria penilaian sebagai panduan bagi Juri.

Sedangkan penilaian obyektif didasarkan pada pengukuran kriteria yang mencakup Pengetahuan, Kemampuan dan Perilaku

Skema Penilaian digunakan sebagai petunjuk proses jalannya suatu proyek uji yang telah direncanakan sebelumnya. Setelah itu skema penilaian dan Proyek uji dikembangkan melalui proses pengamatan untuk memastikan bahwa keduanya saling berkaitan dengan pedoman dan strategi LSK-SMK.

4. Skema Penilaian

4.1. Petunjuk Umum

Skema penilaian menjelaskan tentang aturan dan bagian yang akan dinilai dalam lomba melalui proyek uji yang dikerjakan peserta serta proses penilaian.

Skema penilaian dalam LKS-SMK dipergunakan untuk mengukur keterampilan peserta dalam mengerjakan proyek uji. Aspek penilaian dikembangkan berdasarkan spesifikasi kompetensi LKS-SMK dan pembobotan yang telah ditetapkan.

Keduanya antara skema penilaian dan proyek uji tersebut dibuat oleh beberapa ahli yang kompeten di bidangnya baik dari kalangan industri, praktisi dan dunia pendidikan dan telah disepakati sebelumnya oleh juri LKS-SMK.

4.2. Kriteria Penilaian

Kriteria penilaian adalah hal utama dalam skema penilaian yang ditentukan berdasarkan proyek uji. Bobot masing-masing kriteria penilaian menyesuaikan dengan spesifikasi kompetensi LKS yang ditetapkan. Kriteria penilaian dikembangkan antara 5 – 9 sesuai kepentingan proyek uji.

Kriteria penilaian terdiri dari:

1. Proses persiapan pada saat menghadapi lomba
2. Pelaksanaan proyek uji dalam kegiatan lomba
3. Hasil kerja/hasil akhir lomba

4.3. Sub Kriteria

Sub kriteria adalah uraian lebih lengkap tentang aspek yang akan dinilai terkait dengan proyek uji.

Sub Kriteria dalam Perencanaan Perjalanan :

- Pengetahuan Destinasi Wisata Regional dan Nasional
- Pengetahuan Jenis makanan dan minuman
- Pengetahuan tentang budaya masyarakat
- dan lainnya

Sub Kriteria dalam Ticketing :

- Pengetahuan tentang airlines/penerbangan baik dalam dan luar negeri
- Pengetahuan tentang “three letter code” berbagai Bandara
- Pengetahuan tentang lama penerbangan dari satu destinasi ke destinasi lainnya
- dan lainnya

4.4. Aspek

Setiap kriteria dirumuskan dalam aspek penilaian yang memungkinkan diamati atau diukur, meliputi:

Bidang Lomba Perencanaan Perjalanan (Tour Planning)

FORMAT PENILAIAN PRAKTEK					
Bidang Lomba: Tourist Industry					
perencanaan perjalanan wisata					
elemen	NO URUT	NORMAL. YES	MAX. SCORE	YES or NO	kegiatan
A Grooming/ attitude					
5	1	Y	1		Rambut tertata rapih
	2	Y	1		Kuku tangan pendek dan bersih
	3	Y	1		Bau badan segar tidak menggunakan parfum berlebihan
	4	Y	2		Kelengkapan dan ketelitian dalam bekerja
	5	Y	2		Berbicara dengan sopan dan ramah kepada penguji
B Mengkoordinasikan jasa-jasa pemasok					
2	1	Y	3		1, inventarisasi komponen perjalanan wisata
	2	Y	3		2, ketepatan dalam memantapkan komponen perjalanan wisata
C Mengemas produk dan jasa pariwisata					
2	1	Y	3		1, pembuatan tour itinerary
	2	Y	3		2, perhitungan harga tour
D Menyajikan penawaran harga (Brochure)					
2	1	Y	3		1, estetika
	2	Y	3		2, isi brosur
E	Waktu	Y	2		

Bidang Lomba Ticketing (Tiket Penerbangan)

FORMAT PENILAIAN PRAKTEK					
Bidang Lomba: Tourist Industry					
Perhitungan tarif dan elektronik tiket domestik dan internasional					
elemen	no urut	Normal. YES	Max. score	YES or NO	kegiatan
A	I	GROOMING / ATTITUDE			
	1	Y	1		Rambut tertata rapih
	2	Y	1		Kuku tangan pendek dan bersih
B	3	Y	2		Bau badan segar tidak menggunakan parfum berlebihan
	4	Y	2		Kelengkapan alat dan ketelitian dalam bekerja
	5	Y	2		Berbicara dengan sopan dan ramah terhadap juru yang bertindak sebagai supervisor
B	II	computer Reservation system (CRS)			
	Schedule Flight				
	1	Y	2		1. Explain schedule flight
4	2	Y	2		2. Explain class of service
	3	Y	2		3. Explain of aircraft
	4	Y	2		4. Mention passenger needs
	5				
C	Optional PNR				
	1	Y	2		1. special service
	2	Y	2		2. others service
4	3	Y	2		3. insert passport number
	4	Y	2		4. remarks
D	Computer reservation system/CRS				
	1	Y	2		1. operate CRS system
	2	Y	2		2. Create PNR by system
5	3	Y	2		3. End of transaction
	4	Y	2		4. find out fare and rules
	5	Y	2		5. create fare by System
C	Penerbitan tiket elektronik				
	1	Y	3		perhitungan Tiket domestik
	2	Y	3		perhitungan Tiket internasional
5	3	Y	3		Penerbitan tiket domestik TAT manual
	4	Y	3		Penerbitan tiket internasional TAT manual
	5	Y	2		Penerbitan Invoice

Bidang Lomba Pemanduan Wisata (Tour Guiding)

FORMAT PENILAIAN PRAKTEK					
Bidang Lomba: Tourist Industry					
perencanaan perjalanan wisata					
elemen	no urut	Normal. YES	Max. score	YES or NO	kegiatan
A Grooming/ attitude					
5	1	Y	1		Rambut tertata rapih
	2	Y	1		Kuku tangan pendek dan bersih
	3	Y	1		Bau badan segar tidak menggunakan parfum berlebihan
	4	Y	2		Kelengkapan dan ketelitian dalam bekerja
	5	Y	2		Berbicara dengan sopan dan ramah kepada penguji
B Mengkoordinasikan jasa-jasa pemasok					
2	1	Y	3		1, inventarisasi komponen perjalanan wisata
	2	Y	3		2, ketepatan dalam memantapkan komponen perjalanan wisata
C Mengemas produk dan jasa pariwisata					
2	1	Y	3		1, pembuatan tour itinerary
	2	Y	3		2, perhitungan harga tour
D Menyajikan penawaran harga (Brosure)					
2	1	Y	3		1, estetika
	2	Y	3		2, isi brosur
E	Waktu	Y	2		

4.5. Penilaian Subyektif

Penilaian subyektif dilakukan untuk proses kerja dan hasil kerja yang berdasarkan pengamatan atau jastifikasi juri. Penilaian subyektif memerlukan kriteria (rubrik) untuk membantu proses penilaian.

Skala jastifikasi:

0: Tidak melakukan

1 : dibawah rata-rata performa industri

2 : diatas rata-rata performa industri

3 : Sempurna

Catatan :

Dalam penilaian subyektif, Juri menentukan aspek aspek yang penilaian berdasarkan Bidang Lomba yang dilakukan. Penilaian dilakukan atas terpenuhi atau tidak terpenuhinya kriteria dengan jumlah penilaian subyektif maksimal 40% pada bidang lomba yang dimiliki.

Pembimbing diberikan alokasi menilai minimal satu modul proyek uji pada hari terakhir lomba. Penyusun proyek uji menentukan modul yang penilaiannya melibatkan pembimbing. Bobot penilaian yang melibatkan pembimbing antara 10 – 20%.

4.6. Penilaian Obyektif

Penilaian obyektif dilakukan oleh minimal tiga juri untuk masing masing Bidang Lomba sesuai dengan Kompetensinya. Dalam artian : 3 Juri untuk Perencanaan Perjalanan, 3 Juri untuk Ticketing dan 3 Juri untuk Pemanduan Wisata.

Penilaian memberikan angka berdasarkan kriteria yang disepakati oleh para juri masing masing bidang lomba.

4.7. Komposisi Penilaian Subyektif dan Obyektif

Tourist Industry melibatkan 3 Bidang Lomba dengan 3 kompetensi yang berbeda dan tidak terkait satu sama lain.

Untuk menentukan Kriteria dan Sub-Kriteria memerlukan expert (ahli) di bidang tersebut.

No.	Modul	Kriteria/Sub-Kriteria	Subyektif*)	Obyektif*)	Total
	A				
	B				
	C				
	D				
	E				

*) jumlah item yang dinilai

4.8. Keseluruhan Asesmen Keterampilan

Keseluruhan Asesmen masing masing bidang lomba Tourist Industry mencakup :

Bidang Lomba Perencanaan Perjalanan :

1. Menentukan / mengakomodasi permintaan wisatawan
2. Menyusun jadwal dan program perjalanan wisata
3. Menentukan komponen-komponen paket wisata
4. Menghitung harga pokok (komponen harga) paket perjalanan wisata
5. Menghitung dan mempertimbangkan harga jual paket perjalanan wisata
6. Membuat brosur sederhana yang lengkap dari paket wisata yang dihasilkan dengan menggunakan computer (print out brosur)

Bidang Lomba Ticketing :

1. Menerima dan melayani pemesanan tempat penerbangan domestic dan internasional
2. Menghitung tariff penerbangan domestic dan internasional secara elektronik
3. Menerbitkan tiket penerbangan domestic dan internasional secara manual TAT tiket (format E-ticket)
4. Menerbitkan invoice penjualan dan melaksanakan transaksi pembayaran dengan tamu secara manual

Bidang Lomba Tour Guiding

1. Memberikan pelayanan penjemputan dan pengantaran
2. Mengkomunikasikan Informasi
3. Melakukan pemanduan di obyek wisata
4. Melakukan proses check in

4.9. Prosedur Asesmen Keterampilan

Prosedur Asesmen/penilaian dilakukan berdasarkan pengamatan pada saat persiapan, pelaksanaan dan hasil akhir.

Bidang Lomba Perencanaan Perjalanan/Tour Planning : membuat penawaran paket perjalanan wisata berdasarkan permintaan wisatawan dengan hasil akhir berupa program acara perjalanan berikut harga penawaran yang tertuang dalam bentuk brosur wisata.

Bidang Lomba Ticketing/Tiket Penerbangan : membuat tiket domestic dan international berdasarkan pesanan pelanggan dalam bentuk tiket beserta dengan invoice pembayarannya.

Bidang Pemanduan Wisata : melakukan pelayanan pemanduan dimulai sejak menjemput dari Bandara dan membawa wisatawan mengunjungi salah satu destinasi di kota sebelum diantar untuk check in di hotel/tempat akomodasi.

Setiap peserta lomba melakukan kegiatan uji sesuai dengan pengaturan dan waktu yang disediakan oleh panitia.

5. Proyek Uji LKS

5.1. Ketentuan Umum

Proyek uji dikembangkan untuk mengukur seluruh spesifikasi kompetensi LKS-SMK.

Tujuan penyusunan proyek uji adalah untuk penilaian pencapaian spesifikasi kompetensi LKS-SMK.

5.2. Format dan Struktur Proyek Uji

Modul proyek uji berjumlah

Bidang Lomba Perencanaan Perjalanan

NO	Kompetensi	Indicator	Praktek
1	Menganalisis kebutuhan wisatawan	Karakteristik wisatawan diidentifikasi dengan teliti kebutuhan wisatawan dianalisis sesuai karakteristiknya	V
2	Memesan dan mengkoordinasikan pelayanan	Keperluan pemesanan atau pembukuan diidentifikasi dengan cermat Permintaan konfirmasi dicatat dan diproses Analisis pesanan diperbaharui sesuai dengan permintaan terkini	V
3	Mengumpulkan detail informasi selama perjalanan tour	Obyek / atraksi wisata yang akan dikunjungi diinventaris dengan teliti Informasi jarak, waktu tempuh kondisi jalan dicatat dengan akurat Informasi beberapa alternative akomodasi , route perjalanan wisata, restoran, interesting point daya tarik wisata (adat, budaya, souvenir, makanan khas) menuju dan pada obyek dan kembali ke point keberangkatan di catat dengan teliti	V
4	Mengemas produk dan jasa pariwisata menjadi paket perjalanan	Komponen tour yang dibutuhkan wisatawan di inventaris Distribusi waktu yang dibutuhkan wisatawan dicatat dengan lengkap Itinerary disusun dengan rinci sesuai dengan pesanan 5Biaya pokok dihitung sesuai peraturan perusahaan Harga jual yang rasional deengngan USD disesuaikan dengan currency yang berlaku Membuat brosur paket wisata sesuai pemesanan	V

Bidang Lomba Tiket Penerbangan (Ticketing)

NO	ELEMEN	KRITERIA UNJUK KERJA	Praktek
1	Menerima permintaan penempahan (resservasi) penerbangan	<p>Tersedianya permintaan penempahan ditentukan secara benar dan diberitahukan kepada pelanggan dengan sopan.</p> <p>Pilihan lain ditawarkan termasuk pilihan dalam daftar tunggu, apabila penempahan tidak tersedia.</p> <p>Pertanyaan mengenai biaya dan keistimewaan produk lain dijawab.</p>	Passenger Name Record (PNR)
2	Mencatat rincian penempahan (reservasi)	<p>Jika tersedia riwayat pelanggan, dan informasi tersebut digunakan untuk membantu penempahan dan meningkatkan pelayanan kepada pelanggan.</p> <p>Keterangan rinci dari pelanggan dicatat secara akurat dalam catatan penempahan.</p> <p>Permintaan khusus dicatat secara jelas dan akurat sesuai dengan persyaratan perusahaan.</p> <p>Rincian pembayaran dicatat dengan akurat.</p> <p>Rincian penempahan dengan pelanggan ditegaskan dan disepakati</p> <p>Penempahan dilengkapi dan diarsipkan sedemikian rupa sehingga dapat diakses dan diinterpretasikan dengan mudah oleh karyawan lain.</p>	Passenger Name Record (PNR)
3	Memutakhirkan Reservasi	<p>Penerimaan pembayaran dicatat dan diproses sesuai dengan prosedur perusahaan.</p> <p>Pembatalan dan perubahan atas penempahan dicatat secara akurat sesuai dengan permintaan pelanggan dan prosedur perusahaan</p>	Modifikasi PNR
4	Memberikan informasi mengenai perincian penempahan (reservasi) kepada karyawan lain	<p>Informasi mengenai permintaan pelanggan secara umum dan khusus serta perincian penempahan diberikan kepada bagian dan kolega yang bersangkutan.</p> <p>Statistik penempahan yang relevan secara akurat dikumpulkan sesuai dengan permintaan</p>	Confirmation Reservation proses
5	Menginterpretasikan informasi mengenai	Sumber informasi mengenai harga penerbangan diidentifikasi dan didapatkan termasuk :	

	biaya penerbangan domestik	<p>buku petunjuk perusahaan penerbangan</p> <p>buku manual harga</p> <p>data di komputer</p> <p>informasi umum dari perusahaan penerbangan</p> <p>Informasi mengenai harga dan panduan harga di interpretasikan secara benar termasuk :</p> <p>kode kota</p> <p>kode perusahaan penerbangan</p> <p>basis harga</p> <p>harga normal</p> <p>harga diskon dan promosi</p> <p>Pajak</p>	Tariff penerbangan
6	Menghitung harga serta biaya penerbangan domestic dan internasional	<p>Harga dan rute dihitung secara akurat sesuai dengan kebutuhan pelanggan termasuk :</p> <p>harga per sektor</p> <p>harga rute langsung</p> <p>Harga tiket penerbangan yang terbaik dan mempunyai manfaat perjalanan bagi pelanggan dihitung.</p> <p>Jadwal penerbangan digunakan untuk menciptakan rute yang terbaik bagi pelanggan</p> <p>Biaya secara akurat dikalkulasikan dan diberikan kepada pelanggan disertai dengan penjelasan mengenai syarat-syarat yang terkandung di dalam biaya tersebut</p>	Perhitungan Harga Tiket penerbangan domestic dan internasional
7	Penerbitan tiket	Penerbitan tiket penerbangan sesuai dengan prosedur	Tiket penerbangan domestic dan internasional
8	Penerbitan invoice	Penerbitan invoice penjualan Tket penerbangan	Invoice penjualan

Bidang Lomba Pemanduan Wisata (Tour Guiding)

No	Description	Transfer In	Mengkomunikasikan Informasi	Melakukan Pemanduan di obyek wisata
1.	Melaksanakan Penjemputan Wisatawan	√	✓	
2.	Menyampaikan Informasi pada saat kedatangan	√	✓	
3.	Menyajikan informasi	√		
4.	Melakukan interaksi dengan wisatawan	√		✓
5.	Melakukan penanganan wisatawan pada saat tiba di obyek wisata		√	✓
6.	Melakukan penanganan wisatawan pada saat pemanduan berlangsung		√	✓
7.	Melakukan penanganan wisatawan pada saat pemanduan berakhir		√	
8.	Melakukan pelayanan pendaftaran hotel/check in		√	