



**MENTERI PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF/  
KEPALA BADAN PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF  
REPUBLIK INDONESIA**

SALINAN

PERATURAN MENTERI PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF/  
KEPALA BADAN PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF  
REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 5 TAHUN 2022  
TENTANG

PENERAPAN KERANGKA KUALIFIKASI NASIONAL INDONESIA BIDANG HOTEL

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI PARIWISATA REPUBLIK INDONESIA/  
KEPALA BADAN PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF  
REPUBLIK INDONESIA,

Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 9 ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2012 tentang Sertifikasi Kompetensi dan Sertifikasi Usaha di Bidang Pariwisata, perlu menetapkan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Kepala Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif tentang Penerapan Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia Bidang Hotel;

Mengingat : 1. Pasal 17 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;  
2. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 39, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4279);  
3. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik

- Indonesia Tahun 2008 Nomor 166, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 11, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4966);
  5. 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);
  6. Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2012 tentang Sertifikasi Kompetensi dan Sertifikasi Usaha di Bidang Pariwisata (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 105, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5311);
  7. Peraturan Presiden Nomor 8 Tahun 2012 tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 24);
  8. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2019 tentang Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 269);
  9. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2019 tentang Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 270);
  10. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 21 Tahun 2014 tentang Pedoman Penerapan Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1792);
  11. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 3 Tahun 2016 tentang Tata Cara Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 258);
  12. Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 19 Tahun 2016 tentang Pemberlakuan Wajib Sertifikasi Kompetensi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1621);

13. Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Kepala Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 1 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 184);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN MENTERI PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF/KEPALA BADAN PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF TENTANG PENERAPAN KERANGKA KUALIFIKASI NASIONAL INDONESIA BIDANG HOTEL.

Pasal 1

Dalam Peraturan Menteri ini yang dimaksud dengan:

1. Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia yang selanjutnya disingkat KKNi adalah kerangka penjenjangan Kualifikasi kompetensi yang dapat menyandingkan, menyetarakan, dan mengintegrasikan antara bidang pendidikan dan bidang pelatihan kerja, serta pengalaman kerja dalam rangka pemberian pengakuan kompetensi kerja sesuai dengan struktur pekerjaan di berbagai sektor.
2. Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia Bidang Hotel yang selanjutnya disebut KKNi Bidang Hotel adalah kerangka penjenjangan Kualifikasi kompetensi yang dapat menyandingkan, menyetarakan, dan mengintegrasikan antara bidang pendidikan dan bidang pelatihan kerja serta pengalaman kerja dalam rangka pemberian pengakuan kompetensi kerja sesuai dengan struktur pekerjaan di bidang hotel.
3. Kualifikasi adalah penguasaan capaian pembelajaran yang menyatakan kedudukannya dalam KKNi.
4. Kaji Ulang KKNi adalah serangkaian kegiatan yang sistematis dalam rangka perbaikan dan pengembangan berkelanjutan terhadap KKNi agar sesuai dengan perkembangan kebutuhan dan persyaratan pekerjaan.

5. Hotel adalah usaha penyediaan akomodasi berupa kamar di dalam suatu bangunan, yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum, kegiatan hiburan dan/atau fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan.
6. Menteri adalah menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pariwisata dan tugas pemerintahan di bidang ekonomi kreatif.

## Pasal 2

- (1) Jenjang KKNi Bidang Hotel terdiri atas:
  - a. KKNi jenjang Kualifikasi 2 (dua) sampai dengan 6 (enam) untuk subbidang *front office*;
  - b. KKNi jenjang Kualifikasi 2 (dua) sampai dengan 6 (enam) untuk subbidang *housekeeping*;
  - c. KKNi jenjang Kualifikasi 2 (dua) sampai dengan 6 (enam) untuk subbidang *food and beverage service*; dan
  - d. KKNi jenjang Kualifikasi 2 (dua) sampai dengan 6 (enam) untuk subbidang *food production*.
- (2) KKNi jenjang Kualifikasi 2 (dua) sampai dengan 6 (enam) untuk subbidang *front office* sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, dapat diberlakukan pada usaha penyediaan akomodasi selain Hotel, yaitu vila, pondok wisata, bumi perkemahan, persinggahan karavan, dan akomodasi lainnya yang digunakan untuk tujuan pariwisata.
- (3) KKNi jenjang Kualifikasi 2 (dua) sampai dengan 6 (enam) untuk subbidang *Housekeeping* sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, dapat diberlakukan pada usaha penyediaan akomodasi selain Hotel, yaitu vila, pondok wisata, bumi perkemahan, persinggahan karavan, dan akomodasi lainnya yang digunakan untuk tujuan pariwisata.

- (4) KKNI jenjang Kualifikasi 2 (dua) sampai dengan 6 (enam) untuk subbidang *food and beverage service* sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c, dapat diberlakukan pada restoran di luar Hotel yaitu usaha jasa penyediaan makanan dan minuman yang dilengkapi dengan peralatan dan perlengkapan untuk proses pembuatan, yaitu restoran, kafe, jasa boga, dan bar/kedai minum.
- (5) KKNI jenjang Kualifikasi 2 (dua) sampai dengan 6 (enam) untuk subbidang *food production*, sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d, dapat diberlakukan pada restoran di luar Hotel yaitu usaha jasa penyediaan makanan dan minuman yang dilengkapi dengan peralatan dan perlengkapan untuk proses pembuatan, yaitu restoran, kafe, jasa boga, dan bar/kedai minum.
- (6) Ketentuan mengenai jenjang Kualifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran I sampai dengan Lampiran IV yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

### Pasal 3

KKNI Bidang Hotel sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 menjadi pedoman dalam:

- a. pengembangan program dan pelaksanaan pendidikan dan/atau pelatihan berbasis kompetensi;
- b. pelaksanaan sertifikasi kompetensi;
- c. pengembangan sumber daya manusia yang meliputi rekrutmen, seleksi, dan sistem karier; dan
- d. pengakuan dan penyetaraan Kualifikasi.

### Pasal 4

- (1) KKNI Bidang Hotel dikaji ulang paling singkat 1 (satu) kali dalam 5 (lima) tahun atau sesuai dengan kebutuhan.

- (2) Teknis pelaksanaan Kaji Ulang KKNI Bidang Hotel sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh pejabat pimpinan tinggi madya yang melaksanakan tugas dan fungsi di bidang pengembangan sumber daya manusia dan kelembagaan.

Pasal 5

Peraturan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Menteri ini dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 8 Februari 2022

MENTERI PARIWISATA DAN EKONOMI  
KREATIF/KEPALA BADAN PARIWISATA  
DAN EKONOMI KREATIF  
REPUBLIK INDONESIA,

Ttd.

SANDIAGA SALAHUDDIN UNO

Diundangkan di Jakarta  
pada tanggal 11 Februari 2022

DIREKTUR JENDERAL  
PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN  
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA  
REPUBLIK INDONESIA,

Ttd.

BENNY RIYANTO

BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2022 NOMOR 172

Salinan sesuai dengan aslinya  
Kepala Biro Umum, Hukum, dan Pengadaan



Ditandatangani secara elektronik oleh

Nina Azhari

LAMPIRAN I  
PERATURAN MENTERI PARIWISATA DAN  
EKONOMI KREATIF/KEPALA BADAN  
PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF  
REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 5 TAHUN 2022  
TENTANG  
PENERAPAN KERANGKA KUALIFIKASI  
NASIONAL INDONESIA BIDANG HOTEL

KERANGKA KUALIFIKASI NASIONAL INDONESIA BIDANG HOTEL  
SUBBIDANG *FRONT OFFICE*

A. JENJANG KUALIFIKASI 2

1. Kodifikasi

I55OFO01 Kualifikasi 2 Bidang Hotel Subbidang *Front Office*.

2. Deskripsi

Memiliki kemampuan melaksanakan tugas menyediakan jasa layanan barang, memberikan layanan penyambutan tamu, memberikan layanan melalui telepon dan memberikan informasi yang dibutuhkan tamu dengan menggunakan pengetahuan di bidang *front office* antara lain pengetahuan layanan prima, teknik berkomunikasi langsung, teknik memindahkan barang, informasi pariwisata lokal dan sebagainya. Kualifikasi ini menyediakan suatu jalur untuk dapat bekerja pada usaha penyediaan akomodasi yaitu hotel, vila, pondok wisata, bumi perkemahan, persinggahan karavan, dan akomodasi lainnya yang digunakan untuk tujuan pariwisata.

3. Sikap Kerja

Menerapkan disiplin kerja dan menjaga konsistensi mutu pelayanan dalam penyediaan layanan jasa layanan barang. Menjaga konsistensi mutu pelayanan dalam penyediaan layanan melalui telepon. Menjaga konsistensi mutu pelayanan dalam hal kebersihan pribadi dan lingkungan kerja. Dapat bekerjasama dengan atasan dan rekan kerja

dalam pemenuhan pelayanan kepuasan tamu. Secara umum, sikap kerja meliputi:

- a. bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa;
- b. memiliki moral, etika dan kepribadian yang baik di dalam menyelesaikan tugasnya;
- c. berperan sebagai warga negara yang bangga dan cinta tanah air serta mendukung perdamaian dunia;
- d. mampu bekerja sama dan memiliki kepekaan sosial dan kepedulian yang tinggi terhadap masyarakat dan lingkungannya;
- e. menghargai keanekaragaman budaya, pandangan, kepercayaan, dan agama serta pendapat/temuan original orang lain; dan
- f. menjunjung tinggi penegakan hukum serta memiliki semangat untuk mendahulukan kepentingan bangsa serta masyarakat luas.

#### 4. Peran Kerja

Kualifikasi ini menyediakan keahlian untuk dapat bekerja pada usaha penyediaan akomodasi yaitu hotel, vila, pondok wisata, bumi perkemahan, persinggahan karavan, dan akomodasi lainnya yang digunakan untuk tujuan pariwisata serta:

- a. mampu melaksanakan tugas pelayanan layanan barang, berkomunikasi melalui telepon dan pengantaran tamu ke kamar dengan menggunakan alat, informasi dan prosedur kerja yang telah ditentukan oleh perusahaan, serta menunjukkan kinerja dengan mutu yang terukur, dibawah pengawasan langsung atasannya;
- b. memiliki pengetahuan operasional dasar dan pengetahuan faktual bidang *front office*, sehingga mampu memilih penyelesaian yang tersedia terhadap masalah yang lazim timbul; dan
- c. bertanggung jawab pada pekerjaan sendiri.

#### 5. Kemungkinan Jabatan :

- a. *Bell Boy*,
- b. *Bell Attendant*, atau

c. *Bell Service Attendant.*

6. Aturan Pengemasan

22 (dua puluh dua) Unit Kompetensi yang harus diselesaikan/ dipenuhi, dengan perincian;

- a. 12 (dua belas) Unit Kompetensi Inti;
- b. 10 (sepuluh) Unit Kompetensi Pilihan, terdiri atas:
  - 1) 6 (enam) Unit Kompetensi Pilihan Kelompok A; dan
  - 2) 4 (empat) Unit Kompetensi Pilihan Kelompok B.

7. Daftar Unit Kompetensi

DAFTAR UNIT KOMPETENSI		
KOMPETENSI INTI		
1	I.55HDROO.149.2	Melakukan Kerjasama Dengan Kolega dan Pelanggan
2	I.55HDROO.150.2	Melakukan Kerja Dalam Lingkungan Sosial yang Beragam
3	I.55HDROO.151.2	Mengikuti Prosedur Kesehatan, Keselamatan dan Keamanan di Tempat Kerja
4	I.55HDROO.152.2	Mengembangkan Pengetahuan Tentang Industri Perhotelan
5	I.55HDROO.154.2	Mempromosikan Produk dan Jasa Kepada Pelanggan
6	I.55HDROO.163.2	Menyediakan Pertolongan Pertama
7	I.55HDROO.164.2	Melaksanakan Prosedur Administrasi
8	I.55HDROO.207.2	Melakukan Percakapan Singkat di Telepon
9	I.55HDROO.217.2	Berkomunikasi Secara Lisan Dalam Bahasa Inggris pada Tingkat Operasional Dasar
10	I.55HDROO.218.2	Melakukan Tugas Perlindungan Anak yang Relevan Dengan Industri Pariwisata
11	I.55HDROO.229.2	Membangun dan Memelihara Tempat Kerja yang Aman
12	I.55HDROO.250.2	Mencari dan Mendapatkan Data Komputer
KOMPETENSI PILIHAN		
KELOMPOK A		
1	I.55HDROO.009.2	Menyediakan Jasa Porter
2	I.55HDROO.155.2	Menangani Situasi Konflik

3	I.55HDROO.161.2	Mengikuti Prosedur Kebersihan di Tempat Kerja
4	I.55HDROO.187.2	Membangun Tempat Kerja yang Aman
5	I.55HDROO.206.2	Memulai Percakapan dan Mengembangkan Hubungan Baik Dengan Tamu
6	I.55HDROO.244.2	Menjaga Keamanan Lingkungan Kerja dan Harta Benda
7	I.55HDROO.248.2	Menjelaskan Fasilitas dan Pelayanan Hotel
8	I.55HDROO.251.2	Menangani Orang Mabuk
9	I.55HDROO.256.2	Mengawasi dan Memonitor Orang

#### KELOMPOK B

1	I.55HDROO.153.2	Memperbaharui Pengetahuan Lokal
2	I.55HDROO.160.2	Membangun Hubungan Bisnis
3	I.55HDROO.006.2	Melakukan Komunikasi Melalui Telepon
4	I.55HDROO.211.2	Membaca Instruksi dan Diagram Dalam Konteks yang Berkaitan
5	I.55HDROO.212.2	Membaca Teks Informasi
6	I.55HDROO.213.2	Menulis Pesan Singkat
7	I.55HDROO.254.2	Menyampaikan Presentasi Lisan Secara Ringkas

## B. JENJANG KUALIFIKASI 3

### 1. Kodifikasi

I55OFO01 Kualifikasi 3 Bidang Hotel Subbidang *Front Office*

### 2. Deskripsi

Memiliki kemampuan melaksanakan tugas menyediakan layanan *front office* seperti layanan akomodasi dan reservasi, memberikan layanan melalui telepon, layanan makanan dan minuman dan administrasi dengan menggunakan pengetahuan di bidang *front office*. Kualifikasi ini menyediakan suatu jalur untuk dapat bekerja pada usaha penyediaan akomodasi yaitu hotel, vila, pondok wisata, bumi perkemahan, persinggahan karavan, dan akomodasi lainnya yang digunakan untuk tujuan pariwisata.

### 3. Sikap Kerja

Selalu menjaga konsistensi mutu pelayanan penyediaan layanan *front office* seperti layanan akomodasi dan reservasi, memberikan layanan melalui telepon, layanan makanan dan minuman dan administrasi, kebersihan pribadi dan kebersihan lingkungan kerja. Dapat bekerjasama dengan atasan dan rekan sekerja dalam pemenuhan pelayanan kepuasan tamu. Bertanggung jawab pada pekerjaan sendiri.

Secara umum, sikap kerja meliputi;

- a. bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa;
- b. memiliki moral, etika dan kepribadian yang baik di dalam menyelesaikan tugasnya;
- c. berperan sebagai warga negara yang bangga dan cinta tanah air serta mendukung perdamaian dunia;
- d. mampu bekerja sama dan memiliki kepekaan sosial dan kepedulian yang tinggi terhadap masyarakat dan lingkungannya;
- e. menghargai keanekaragaman budaya, pandangan, kepercayaan, dan agama serta pendapat/temuan original orang lain; dan
- f. menjunjung tinggi penegakan hukum serta memiliki semangat untuk mendahulukan kepentingan bangsa serta masyarakat luas.

#### 4. Peran Kerja

Kualifikasi ini menyediakan keahlian untuk dapat bekerja pada usaha penyediaan akomodasi yaitu hotel, vila, pondok wisata, bumi perkemahan, persinggahan karavan, dan akomodasi lainnya yang digunakan untuk tujuan pariwisata serta:

- a. mampu melaksanakan serangkaian tugas spesifik sesuai *job desk*, dengan menerjemahkan informasi dan menggunakan alat, berdasarkan sejumlah prosedur kerja, serta mampu menunjukkan kinerja mutu dan kuantitas yang terukur, yang sebagian merupakan hasil kerja sendiri dengan pengawasan tidak langsung;
- b. memiliki pengetahuan operasional yang lengkap, prinsip-prinsip serta konsep umum yang terkait dengan fakta bidang keahliannya, sehingga mampu menyelesaikan berbagai masalah yang lazim dengan metode yang sesuai;

- c. mampu bekerja sama dengan melakukan komunikasi dalam lingkup kerjanya; dan
  - d. bertanggung jawab pada pekerjaan sendiri dan dapat diberi tanggung jawab atas kuantitas dan mutu hasil kerja orang lain.
5. Kemungkinan Jabatan:
- a. *Receptionist/Front Desk Agent/Guest Service Agent/Guest Service Associate/Guest Service Attendant/Guest Service Assistant/Resort Host;*
  - b. *Telephone Operator/Call Center Assistant/Communication Associate/At Your Service/Communication Host;*
  - c. *Reservation Staff/Reservation Agent/Reservation Associate;*
  - d. *Guest Relation Officer/Guest Experience /Business Centre Attendant/ Business Center Officer;*
  - e. *Butler/Villa Host/Executive Lounge Attendant/Club Lounge Attendant;* dan
  - f. *Concierge.*
6. Aturan Pengemasan
- 26 (dua puluh enam) Unit Kompetensi yang harus diselesaikan/dipenuhi, dengan perincian:
- a. 12 (dua belas) Unit Kompetensi Inti; dan
  - b. 14 (empat belas) Unit Kompetensi Pilihan, terdiri atas:
    - 1) 10 (sepuluh) unit Kompetensi Pilihan Kelompok A; dan
    - 2) 4 (empat) Unit Kompetensi Pilihan Kelompok B.

#### 8. Daftar Unit Kompetensi

DAFTAR UNIT KOMPETENSI		
KOMPETENSI INTI		
1	I.55HDROO.149.2	Melakukan Kerjasama Dengan Kolega dan Pelanggan
2	I.55HDROO.150.2	Melakukan Kerja Dalam Lingkungan Sosial yang Beragam
3	I.55HDROO.151.2	Mengikuti Prosedur Kesehatan, Keselamatan dan Keamanan di Tempat Kerja
4	I.55HDROO.152.2	Mengembangkan Pengetahuan Tentang Industri Perhotelan
5	I.55HDROO.154.2	Mempromosikan Produk dan Jasa Kepada

		Pelanggan
6	I.55HDROO.163.2	Menyediakan Pertolongan Pertama
7	I.55HDROO.164.2	Melaksanakan Prosedur Administrasi
8	I.55HDROO.207.2	Melakukan Percakapan Singkat di Telepon
9	I.55HDROO.217.2	Berkomunikasi Secara Lisan Dalam Bahasa Inggris pada Tingkat Operasional Dasar
10	I.55HDROO.218.2	Melakukan Tugas Perlindungan Anak yang Relevan Dengan Industri Pariwisata
11	I.55HDROO.229.2	Membangun dan Memelihara Tempat Kerja yang Aman
12	I.55HDROO.250.2	Mencari dan Mendapatkan Data Komputer

#### KOMPETENSI PILIHAN

##### KELOMPOK A

1	I.55HDROO.001.2	Memproses Reservasi
2	I.55HDROO.002.2	Menyediakan Layanan Akomodasi Reception
3	I.55HDROO.003.2	Memelihara Catatan Keuangan
4	I.55HDROO.004.2	Memproses Transaksi Keuangan
5	I.55HDROO.006.2	Melakukan Komunikasi Melalui Telepon
6	I.55HDROO.007.2	Melaksanakan Audit Malam
7	I.55HDROO.009.2	Menyediakan Jasa <i>Porter</i>
8	I.55HDROO.016.2	Menyediakan Layanan <i>Turn Down</i>
9	I.55HDROO.020.2	Menyediakan Layanan <i>Room Butler</i>
10	I.55HDROO.023.2	Menyediakan Layanan Makanan dan Minuman
11	I.55HDROO.028.2	Menyediakan Pelayanan yang Bertanggung Jawab Terhadap Minuman Beralkohol
12	I.55HDROO.033.2	Menyediakan Layanan Minuman Anggur
13	I.55HDROO.036.2	Menyediakan <i>Silver Service</i>
14	I.55HDROO.153.2	Memperbaharui Pengetahuan Lokal
15	I.55HDROO.155.2	Menangani Situasi Konflik
16	I.55HDROO.161.2	Mengikuti Prosedur Kebersihan di Tempat Kerja
17	I.55HDROO.165.2	Menyajikan Informasi
18	I.55HDROO.166.2	Menyiapkan Dokumen Bisnis
19	I.55HDROO.175.2	Membuat Dokumen di Dalam Komputer

20	I.55HDROO.176.2	Merancang Dokumen, Laporan dan Lembar Kerja Pada Komputer
21	I.55HDROO.216.2	Menyediakan Layanan Valet/Butler
22	I.55HDROO.243.2	Menyediakan Fasilitas Kehilangan dan Penemuan
23	I.55HDROO.244.2	Menjaga Keamanan Lingkungan Kerja dan Harta Benda
24	I.55HDROO.247.2	Memberikan Petunjuk tentang Lokasi
25	I.55HDROO.248.2	Menjelaskan Fasilitas dan Pelayanan Hotel
26	I.55HDROO.251.2	Menangani Orang Mabuk
27	I.55HDROO.255.2	Mengoperasikan Sistem Reservasi Komputer
28	I.55HDROO.256.2	Mengawasi dan Memonitor Orang
29	I.55HDROO.257.2	Menyediakan Keamanan untuk Tamu VIP
30	I.55HDROO.260.2	Menjaga Keselamatan di Lokasi Personel
31	BHS.IKO1.003.01	Memberikan Petunjuk Tentang Lokasi

KELOMPOK B

1	I.55HDROO.168.2	Menerima dan Menyimpan Barang
2	I.55HDROO.206.2	Memulai Percakapan dan Mengembangkan Hubungan Baik Dengan Tamu
3	I.55HDROO.208.2	Menggunakan Bahasa Lisan Untuk Negosiasi Pertukaran Informasi yang Kompleks Dalam Jenis Konteks Hotel
4	I.55HDROO.211.2	Membaca Instruksi dan Diagram Dalam Konteks yang Berkaitan
5	I.55HDROO.212.2	Membaca Teks Informasi
6	I.55HDROO.213.2	Menulis Pesan Singkat
7	I.55HDROO.220.2	Mengembangkan Lingkungan yang Aman Bagi Anak-Anak di Tujuan Pariwisata
8	I.55HDROO.226.2	Bekerja Secara Kooperatif Dalam Lingkungan Administrasi Umum
9	I.55HDROO.230.2	Membaca Bahasa Inggris pada Tingkat Lanjut
10	I.55HDROO.254.2	Menyampaikan Presentasi Lisan Secara Ringkas

### C. JENJANG KUALIFIKASI 4

#### 1. Kodifikasi

I55OFO01 Kualifikasi 4 Bidang Hotel Subbidang *Front Office (Guest Service Supervision)*

#### 2. Deskripsi

Memiliki kemampuan melaksanakan tugas sebagai penyelia yang mampu menyelesaikan dan bertanggung jawab pada tugas pengawasan di *front office* seperti memantau kinerja staf, menangani situasi konflik, menyusun laporan tertulis serta memiliki tanggung jawab pada pekerjaan sendiri dan hasil kerja orang lain dengan kemampuan dan pengetahuan pengawasan operasional *front Office*. Kualifikasi ini menyediakan suatu jalur untuk dapat bekerja pada usaha penyediaan akomodasi yaitu hotel, vila, pondok wisata, bumi perkemahan, persinggahan karavan, dan akomodasi lainnya yang digunakan untuk tujuan pariwisata.

#### 3. Sikap Kerja

Selalu menjaga konsistensi mutu pengawasan di *front office* seperti memantau kinerja staf, menangani situasi konflik, menyusun laporan tertulis serta melaksanakan prosedur kerja.

Secara umum, sikap kerja meliputi;

- a. bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa;
- b. memiliki moral, etika dan kepribadian yang baik di dalam menyelesaikan tugasnya;
- c. berperan sebagai warga negara yang bangga dan cinta tanah air serta mendukung perdamaian dunia;
- d. mampu bekerja sama dan memiliki kepekaan sosial dan kepedulian yang tinggi terhadap masyarakat dan lingkungannya;
- e. menghargai keanekaragaman budaya, pandangan, kepercayaan, dan agama serta pendapat/temuan original orang lain; dan
- f. menjunjung tinggi penegakan hukum serta memiliki semangat untuk mendahulukan kepentingan bangsa serta masyarakat luas.

4. Peran Kerja

Kualifikasi ini menyediakan keahlian untuk dapat bekerja pada usaha penyediaan akomodasi yaitu hotel, vila, pondok wisata, bumi perkemahan, persinggahan karavan, dan akomodasi lainnya yang digunakan untuk tujuan pariwisata serta:

- a. mampu menyelesaikan tugas berlingkup luas dan kasus spesifik dengan menganalisis informasi terbatas, memilih metode yang sesuai dari beberapa pilihan yang baku, serta mampu menunjukkan kinerja dengan mutu dan kuantitas terukur;
- b. menguasai beberapa prinsip dasar bidang keahlian sesuai jabatannya dan mampu menyelaraskan dengan permasalahan faktual di bidang kerjanya;
- c. mampu bekerjasama dan melakukan komunikasi, menyusun laporan tertulis dalam lingkup jabatannya dan memiliki inisiatif; dan
- d. bertanggung jawab pada pekerjaan sendiri dan dapat diberi tanggung jawab atas hasil kerja orang lain.

5. Kemungkinan Jabatan:

- a. *Reception Supervisor/Front Desk Supervisor/Guest Service Supervisor;*
- b. *Guest Relation Supervisor/Guest Service Supervisor/Executive Lounge Supervisor;*
- c. *Telephone Operator Supervisor/Call Center Supervisor/Communication Supervisor/At Your Service Supervisor;*
- d. *Bell Captain/Concierge Supervisor/Bell Service Supervisor;* dan
- e. *Reservation Supervisor.*

6. Aturan Pengemasan

36 (tiga puluh enam) Unit Kompetensi yang harus diselesaikan/dipenuhi, dengan perincian:

- a. 16 (enam belas) Unit Kompetensi Inti;
- b. 20 (dua puluh) Unit Kompetensi Pilihan, terdiri dari:
  - 1) 14 (empat belas) Unit Kompetensi Pilihan Kelompok A; dan
  - 2) 6 (enam) Unit Kompetensi Pilihan Kelompok B.

7. Daftar Unit Kompetensi

DAFTAR UNIT KOMPETENSI		
<b>KOMPETENSI INTI</b>		
1	I.55HDROO.149.2	Melakukan Kerjasama Dengan Kolega dan Pelanggan
2	I.55HDROO.150.2	Melakukan Kerja Dalam Lingkungan Sosial yang Beragam
3	I.55HDROO.151.2	Mengikuti Prosedur Kesehatan, Keselamatan dan Keamanan di Tempat Kerja
4	I.55HDROO.152.2	Mengembangkan Pengetahuan Tentang Industri Perhotelan
5	I.55HDROO.153.2	Memperbaharui Pengetahuan Lokal
6	I.55HDROO.154.2	Mempromosikan Produk dan Jasa Kepada Pelanggan
7	I.55HDROO.155.2	Menangani Situasi Konflik
8	I.55HDROO.163.2	Menyediakan Pertolongan Pertama
9	I.55HDROO.164.2	Melaksanakan Prosedur Administrasi
10	I.55HDROO.207.2	Melakukan Percakapan Singkat di Telepon
11	I.55HDROO.217.2	Berkomunikasi Secara Lisan Dalam Bahasa Inggris pada Tingkat Operasional Dasar
12	I.55HDROO.218.2	Melakukan Tugas Perlindungan Anak yang Relevan Dengan Industri Pariwisata
13	I.55HDROO.219.2	Mengembangkan dan Memutakhirkan Pengetahuan Industri Pariwisata
14	I.55HDROO.226.2	Bekerja Secara Kooperatif Dalam Lingkungan Administrasi Umum
15	I.55HDROO.229.2	Membangun dan Memelihara Tempat Kerja yang Aman
16	I.55HDROO.250.2	Mencari dan Mendapatkan Data Komputer
<b>KOMPETENSI PILIHAN</b>		
<b>KELOMPOK A</b>		
1	I.55HDROO.001.2	Memproses Reservasi
2	I.55HDROO.002.2	Menyediakan Layanan Akomodasi <i>Reception</i>

3	I.55HDROO.003.2	Memelihara Catatan Keuangan
4	I.55HDROO.004.2	Memproses Transaksi Keuangan
5	I.55HDROO.006.2	Melakukan Komunikasi Melalui Telepon
6	I.55HDROO.007.2	Melaksanakan Audit Malam
7	I.55HDROO.009.2	Menyediakan Jasa <i>Porter</i>
8	I.55HDROO.157.2	Mengorganisasikan Pesta
9	I.55HDROO.165.2	Menyajikan Informasi
10	I.55HDROO.166.2	Menyiapkan Dokumen Bisnis
11	I.55HDROO.167.2	Mengelola Rapat
12	I.55HDROO.168.2	Menerima dan Menyimpan Barang
13	I.55HDROO.170.2	Merencanakan dan Menetapkan Sistem dan Prosedur
14	I.55HDROO.175.2	Membuat Dokumen di Dalam Komputer
15	I.55HDROO.176.2	Merancang Dokumen, Laporan dan Lembar Kerja Pada Komputer
16	I.55HDROO.188.2	Mengembangkan Pengetahuan tentang Hukum Untuk Keperluan Bisnis
17	I.55HDROO.189.2	Membuat Daftar Personil Staf
18	I.55HDROO.190.2	Memantau Kinerja Staf
19	I.55HDROO.195.2	Memberikan Bimbingan Kepada Staf
20	I.55HDROO.196.2	Menangani Kualitas Layanan Pelanggan
21	I.55HDROO.202.2	Memelihara Sistem Komputerisasi
22	I.55HDROO.216.2	Menyediakan Layanan <i>Valet/Butler</i>
23	I.55HDROO.237.2	Mengawasi dan Mengelola Hubungan Tempat Kerja dan Keragamannya
24	I.55HDROO.238.2	Mengawasi Operasi Tempat Kerja Rutin
25	I.55HDROO.239.2	Mengelola Secara Efektif Penggunaan Sumber Daya Manusia
26	I.55HDROO.242.2	Mengawasi dan Memesan Barang
27	I.55HDROO.244.2	Menjaga Keamanan Lingkungan Kerja dan Harta Benda
28	I.55HDROO.245.2	Mengoperasikan Perlengkapan Dasar Keamanan
29	I.55HDROO.248.2	Menjelaskan Fasilitas dan Pelayanan Hotel
30	I.55HDROO.255.2	Mengoperasikan Sistem Reservasi Komputer
31	I.55HDROO.260.2	Menjaga Keselamatan di Lokasi Personel

KELOMPOK B

- |    |                 |   |
|----|-----------------|---|
| 1  | I.55HDROO.153.2 | Memperbaharui Pengetahuan Lokal   |
| 2  | I.55HDROO.158.2 | Merencanakan dan Melaksanakan Kegiatan Penjualan  |
| 3  | I.55HDROO.177.2 | Melaksanakan Penilaian  |
| 4  | I.55HDROO.178.2 | Melatih Kelompok Kecil  |
| 5  | I.55HDROO.180.2 | Merencanakan Sejumlah Sesi Pelatihan  |
| 6  | I.55HDROO.181.2 | Melaksanakan Sesi Pelatihan   |
| 7  | I.55HDROO.182.2 | Mengevaluasi Pelatihan dan Sistem Penilaian   |
| 8  | I.55HDROO.208.2 | Menggunakan Bahasa Lisan untuk Negosiasi Pertukaran Informasi yang Kompleks Dalam Jenis Konteks Hotel |
| 9  | I.55HDROO.227.2 | Mengevaluasi Penilaian Kinerja Staf   |
| 10 | I.55HDROO.228.2 | Membaca dan Menulis Bahasa Inggris pada Tingkat Lanjut  |
| 11 | I.55HDROO.240.2 | Melakukan Analisa Kebutuhan Pelatihan   |

D. JENJANG KUALIFIKASI 5

1. Kodifikasi

I55OFO01 Kualifikasi 5 Bidang Hotel Subbidang *Front Office (Supervision and Administration)*

2. Deskripsi

Memiliki kemampuan melaksanakan tugas dalam memimpin, mengelola dan bertanggung jawab pada operasional *front office* dan memiliki kemampuan pengawasan, memastikan standar prosedur dijalankan dan diimplementasikan secara konsisten. Selain itu, individu pada Kualifikasi ini harus memiliki kemampuan dalam hal merencanakan pelatihan dan mengutamakan kepuasan pelanggan termasuk di dalamnya kemampuan untuk mempromosikan produk dan jasa serta menyelesaikan masalah dengan solusi kerja yang baik. Kualifikasi ini menyediakan suatu jalur untuk dapat bekerja pada usaha penyediaan akomodasi yaitu hotel, vila, pondok wisata, bumi

perkemahan, persinggahan karavan, dan akomodasi lainnya yang digunakan untuk tujuan pariwisata.

### 3. Sikap Kerja

Menguasai beberapa bidang keahlian pengelolaan serta mampu menyelesaikan permasalahan yang dihadapi di area kerja, dapat bekerjasama dengan atasan dan rekan sekerja serta bawahannya dalam rangka pemenuhan pelayanan kepuasan konsumen.

Secara umum, sikap kerja meliputi:

- a. bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa;
- b. memiliki moral, etika dan kepribadian yang baik di dalam menyelesaikan tugasnya;
- c. berperan sebagai warga negara yang bangga dan cinta tanah air serta mendukung perdamaian dunia;
- d. mampu bekerja sama dan memiliki kepekaan sosial dan kepedulian yang tinggi terhadap masyarakat dan lingkungannya;
- e. menghargai keanekaragaman budaya, pandangan, kepercayaan, dan agama serta pendapat/temuan original orang lain; dan
- f. menjunjung tinggi penegakan hukum serta memiliki semangat untuk mendahulukan kepentingan bangsa serta masyarakat luas.

### 4. Peran Kerja

Kualifikasi ini menyediakan suatu jalur untuk dapat bekerja pada usaha penyediaan akomodasi yaitu hotel, vila, pondok wisata, bumi perkemahan, persinggahan karavan, dan akomodasi lainnya yang digunakan untuk tujuan pariwisata serta:

- a. mampu menyelesaikan pekerjaan berlingkup luas, memilih metode yang sesuai dengan beragam pilihan yang sudah maupun belum baku dengan menganalisis data, serta menunjukkan kinerja dengan mutu dan kuantitas yang terukur;
- b. menguasai konsep teoritis bidang pengetahuan sesuai bidang kerjanya secara umum, serta mampu memformulasikan penyelesaian masalah prosedural;
- c. mampu mengelola kelompok kerja dan menyusun laporan tertulis secara komprehensif; dan

- d. bertanggung jawab pada pekerjaan sendiri dan dapat diberi tanggung jawab atas pencapaian kerja kelompok.
5. Kemungkinan Jabatan:
- a. *Duty Manager/Duty Assistant Manager/Assistant Manager Front Office/Front Desk Manager/Night Manager/Hotel Assistant Manager/Host Manager/Front Office Supervisor/Front Office Coordinataor;*
  - b. *Guest Relation Manager/Associate Manager/Guest Service Manager/ Guest Experience Manager;*
  - c. *Head Butler/Chief Butler/Executive Lounge Manager/Club Manager;* dan
  - d. *Chief Concierge.*
6. Aturan Pengemasan
- 41 (empat puluh satu) Unit Kompetensi yang harus diselesaikan/ dipenuhi, dengan perincian:
- a. 17 (tujuh belas) Unit Kompetensi Inti; dan
  - b. 24 (dua puluh empat) Unit Kompetensi Pilihan, terdiri atas:
    - 1) 14 (empat belas) Unit Kompetensi Pilihan Kelompok A; dan
    - 2) 10 (sepuluh) Unit Kompetensi Pilihan Kelompok B.
7. Daftar Unit Kompetensi

DAFTAR UNIT KOMPETENSI		
KOMPETENSI INTI		
1	I.55HDROO.149.2	Melakukan Kerjasama Dengan Kolega dan Pelanggan
2	I.55HDROO.150.2	Melakukan Kerja Dalam Lingkungan Sosial Yang Berbeda
3	I.55HDROO.151.2	Mengikuti Prosedur Kesehatan, Keselamatan dan Keamanan di Tempat Kerja
4	I.55HDROO.164.2	Melaksanakan Prosedur Administrasi
5	I.55HDROO.250.2	Mencari dan Mendapatkan Data Komputer
6	I.55HDROO.207.2	Melakukan Percakapan Singkat di Telepon
7	I.55HDROO.152.2	Mengembangkan Pengetahuan Tentang

		Industri Perhotelan
8	I.55HDROO.219.2	Mengembangkan dan Memperbaharui Pengetahuan Tentang Industri Pariwisata
9	I.55HDROO.153.2	Memperbaharui Pengetahuan Lokal
10	I.55HDROO.154.2	Mempromosikan Produk dan Jasa Kepada Pelanggan
11	I.55HDROO.155.2	Menangani Situasi Konflik
12	I.55HDROO.163.2	Menyediakan Pertolongan Pertama
13	I.55HDROO.218.2	Melakukan Tugas Perlindungan Anak Yang Relevan Dengan Industri Pariwisata
14	I.55HDROO.220.2	Mengembangkan Lingkungan Yang Aman Bagi Anak-Anak di Tujuan Pariwisata
15	I.55HDROO.229.2	Membangun dan Memelihara Tempat Kerja Yang Aman
16	I.55HDROO.217.2	Berkomunikasi Secara Lisan Dalam Bahasa Inggris Pada Tingkat Operasional Dasar
17	I.55HDROO.226.2	Bekerja Secara Kooperatif Dalam Lingkungan Administrasi Umum

#### KOMPETENSI PILIHAN

##### KELOMPOK A

1	I.55HDROO.003.2	Memelihara Catatan Keuangan
2	I.55HDROO.004.2	Memproses Transaksi Keuangan
3	I.55HDROO.007.2	Melaksanakan Audit Malam
4	I.55HDROO.248.2	Menjelaskan Fasilitas dan Pelayanan Hotel
5	I.55HDROO.264.2	Memproses Transaksi Untuk Pembelian Barang dan Jasa
6	I.55HDROO.173.2	Mempersiapkan Laporan Keuangan
7	I.55HDROO.265.2	Mengelola Catatan Daftar Gaji
8	I.55HDROO.199.2	Memantau Anggaran
9	I.55HDROO.198.2	Mengelola Keuangan Sesuai Anggaran
10	I.55HDROO.194.2	Mengelola Hubungan di Tempat Kerja
11	I.55HDROO.237.2	Mengawasi dan Mengelola Hubungan Tempat Kerja dan Keragamannya
12	I.55HDROO.238.2	Mengawasi Operasi Tempat Kerja Rutin

13	I.55HDROO.190.2	Memantau Kinerja Staf
14	I.55HDROO.195.2	Memberikan Bimbingan Kepada Staf
15	I.55HDROO.196.2	Menangani Kualitas Layanan Pelanggan
16	I.55HDROO.157.2	Mengorganisasikan Pesta
17	I.55HDROO.189.2	Membuat Daftar Personil Staf
18	I.55HDROO.191.2	Melaksanakan Perekrutan Staf
19	I.55HDROO.200.2	Mengelola Aset Fisik
20	I.55HDROO.201.2	Mengelola Persediaan
21	I.55HDROO.202.2	Memelihara Sistem Komputerisasi
22	I.55HDROO.188.2	Mengembangkan Pengetahuan tentang Hukum Untuk Keperluan Bisnis
23	I.55HDROO.159.2	Mengordinir Kegiatan Pemasaran dan Promosi
24	I.55HDROO.156.2	Membuat Presentasi
25	I.55HDROO.160.2	Membangun Hubungan Bisnis
26	I.55HDROO.165.2	Menyajikan Informasi
27	I.55HDROO.170.2	Merencanakan dan Menetapkan Sistem dan Prosedur
28	I.55HDROO.176.2	Merancang Dokumen, Laporan dan Lembar Kerja Pada Komputer
29	I.55HDROO.177.2	Melaksanakan Penilaian
30	I.55HDROO.240.2	Melakukan Analisa Kebutuhan Pelatihan
31	I.55HDROO.181.2	Melaksanakan Sesi Pelatihan

#### KELOMPOK B

1	I.55HDROO.158.2	Merencanakan dan Melaksanakan Kegiatan Penjualan
2	I.55HDROO.227.2	Mengevaluasi Penilaian Kinerja Staf
3	I.55HDROO.177.2	Melaksanakan Penilaian
4	I.55HDROO.178.2	Melatih Kelompok Kecil
5	I.55HDROO.180.2	Merencanakan Sejumlah Sesi Pelatihan
6	I.55HDROO.234.2	Mengelola Sistem Penilaian Untuk Hasil Pelatihan.
7	I.55HDROO.233.2	Memantau dan Mengevaluasi Efektivitas Hasil Pelatihan
8	I.55HDROO.244.2	Menjaga Keamanan Lingkungan Kerja dan Harta Benda

9	I.55HDROO.260.2	Menjaga Keselamatan di Lokasi Personel
10	I.55HDROO.256.2	Mengawasi dan Memonitor Orang
11	I.55HDROO.257.2	Menyediakan Keamanan untuk Tamu VIP
12	I.55HDROO.251.2	Menangani Orang Mabuk
13	I.55HDROO.258.2	Mengawal dan Membawa Barang-Barang Berharga
14	I.55HDROO.243.2	Menyediakan Fasilitas Kehilangan dan Penemuan
15	I.55HDROO.259.2	Merencanakan dan Melaksanakan Evakuasi Lokasi
16	I.55HDROO.216.2	Menyediakan layanan <i>Valet/Butler</i>
17	I.55HDROO.206.2	Memulai Percakapan dan Mengembangkan Hubungan Baik dengan Tamu
18	I.55HDROO.208.2	Menggunakan Bahasa Lisan Untuk Negosiasi Pertukaran Informasi yang Kompleks Dalam Jenis Konteks Hotel
19	I.55HDROO.228.2	Membaca dan Menulis Bahasa Inggris pada Tingkat Lanjut
20	I.55HDROO.235.2	Menyiapkan Dokumen Bisnis
21	I.55HDROO.036.2	Menyediakan <i>Silver Service</i>
22	I.55HDROO.009.2	Menyediakan Jasa <i>Porter</i>

## E. JENJANG KUALIFIKASI 6

### 1. Kodifikasi

I55OFO01 Kualifikasi 6 Bidang Hotel Subbidang *Front Office (Management)*

### 2. Deskripsi

Memiliki kemampuan melaksanakan tugas dalam memimpin, mengelola dan bertanggung jawab pada operasional *front office* dan memiliki kemampuan pengawasan, memastikan standar prosedur dijalankan dan diimplementasikan secara konsisten. Merencanakan dan mengawasi pelaksanaan pemasaran dan pengembangan bisnis secara terarah dengan analisa dan pelaporan lengkap hasil kerja

sesuai target yang telah diberikan. Mampu memimpin dan mengelola sumber daya manusia serta mengidentifikasi kebutuhan tenaga kerja di *front office*. Kualifikasi ini menyediakan suatu jalur untuk dapat bekerja pada usaha penyediaan akomodasi yaitu hotel, vila, pondok wisata, bumi perkemahan, persinggahan karavan, dan akomodasi lainnya yang digunakan untuk tujuan pariwisata.

### 3. Sikap Kerja

Menerapkan peran individu dalam disiplin kerja untuk selalu menjaga konsistensi mutu pelayanan *front office*, kebersihan pribadi dan kebersihan lingkungan kerja. Membangun hubungan kerja yang baik dalam rangka pemenuhan pelayanan kepuasan konsumen dan pengembangan bisnis.

Secara umum, sikap kerja meliputi;

- a. bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa;
- b. memiliki moral, etika dan kepribadian yang baik di dalam menyelesaikan tugasnya;
- c. berperan sebagai warga negara yang bangga dan cinta tanah air serta mendukung perdamaian dunia;
- d. mampu bekerja sama dan memiliki kepekaan sosial dan kepedulian yang tinggi terhadap masyarakat dan lingkungannya;
- e. menghargai keanekaragaman budaya, pandangan, kepercayaan, dan agama serta pendapat/temuan original orang lain; dan
- f. menjunjung tinggi penegakan hukum serta memiliki semangat untuk mendahulukan kepentingan bangsa serta masyarakat luas.

### 4. Peran Kerja

Kualifikasi ini menyediakan keahlian untuk dapat bekerja pada usaha penyediaan akomodasi yaitu hotel, vila, pondok wisata, bumi perkemahan, persinggahan karavan, dan akomodasi lainnya yang digunakan untuk tujuan pariwisata serta:

- a. mampu mengaplikasikan bidang keahliannya dan memanfaatkan ilmu pengetahuan, teknologi, dan/atau seni pada bidang *front office* dalam penyelesaian masalah serta mampu beradaptasi terhadap situasi yang dihadapi;

- b. menguasai konsep teoritis bidang pengetahuan *front office* secara umum dan konsep teoritis bagian khusus dalam bidang pengetahuan tersebut secara mendalam, serta mampu memformulasikan penyelesaian masalah prosedural;
  - c. mampu mengambil keputusan yang tepat berdasarkan analisis informasi dan data, dan mampu memberikan petunjuk dalam memilih berbagai alternatif solusi secara mandiri dan kelompok; dan
  - d. bertanggung jawab pada pekerjaan sendiri dan dapat diberi tanggung jawab atas pencapaian hasil kerja organisasi.
5. Kemungkinan Jabatan:
- a. *Front Office Manager*;
  - b. *Front Of The House Manager*; dan
  - c. *Assistant Front Office Manager*.
6. Aturan Pengemasan
- 45 (empat puluh lima) Unit Kompetensi yang harus diselesaikan/ dipenuhi, dengan perincian;
- a. 17 (tujuh belas) Unit Kompetensi Inti; dan
  - b. 28 (dua puluh delapan) Unit Kompetensi Pilihan, terdiri atas:
    - 1) 15 (lima belas) Unit Kompetensi Pilihan Kelompok A; dan
    - 2) 13 (tiga belas) Unit Kompetensi Pilihan Kelompok B.
7. Daftar Unit Kompetensi

DAFTAR UNIT KOMPETENSI		
KOMPETENSI INTI		
1	I.55HDROO.149.2	Melakukan Kerjasama Dengan Kolega dan Pelanggan
2	I.55HDROO.150.2	Melakukan Kerja Dalam Lingkungan Sosial yang Beragam
3	I.55HDROO.151.2	Mengikuti Prosedur Kesehatan, Keselamatan dan Keamanan di Tempat Kerja
4	I.55HDROO.164.2	Melaksanakan Prosedur Administrasi
5	I.55HDROO.250.2	Mencari dan Mendapatkan Data Komputer
6	I.55HDROO.207.2	Melakukan percakapan singkat di telepon

7	I.55HDROO.152.2	Mengembangkan Pengetahuan Tentang Industri Perhotelan
8	I.55HDROO.219.2	Mengembangkan dan Memutakhirkan Pengetahuan Industri Pariwisata
9	I.55HDROO.153.2	Memperbaharui Pengetahuan Lokal
10	I.55HDROO.154.2	Mempromosikan Produk dan Jasa Kepada Pelanggan
11	I.55HDROO.155.2	Menangani Situasi Konflik
12	I.55HDROO.163.2	Menyediakan Pertolongan Pertama
13	I.55HDROO.218.2	Melaksanakan Tugas Perlindungan Untuk Anak-Anak di Tujuan Wisata
14	I.55HDROO.220.2	Membangun dan Memelihara Tempat Kerja yang Aman
15	I.55HDROO.229.2	Mempromosikan Produk dan Jasa Kepada Pelanggan
16	I.55HDROO.235.2	Menyiapkan Dokumen Bisnis
17	I.55HDROO.226.2	Bekerja Secara Kooperatif Dalam Lingkungan Administrasi Umum

#### KOMPETENSI PILIHAN

##### Kelompok A

1	I.55HDROO.157.2	Mengorganisasikan Pesta
2	I.55HDROO.160.2	Membangun Hubungan Bisnis
3	I.55HDROO.170.2	Merencanakan dan Menetapkan Sistem dan Prosedur
4	I.55HDROO.173.2	Mempersiapkan Laporan Keuangan
5	I.55HDROO.177.2	Melaksanakan Penilaian
6	I.55HDROO.182.2	Mengevaluasi Pelatihan dan Sistem Penilaian
7	I.55HDROO.188.2	Mengembangkan Pengetahuan Tentang Hukum Untuk Keperluan Bisnis
8	I.55HDROO.189.2	Membuat Daftar Personil Staf
9	I.55HDROO.190.2	Memantau Kinerja Staf
10	I.55HDROO.191.2	Melaksanakan Perekrutan Staf
11	I.55HDROO.194.2	Mengelola Hubungan di Tempat Kerja
12	I.55HDROO.195.2	Memberikan Bimbingan Kepada Staf
13	I.55HDROO.196.2	Menangani Kualitas Layanan Pelanggan
14	I.55HDROO.198.2	Mengelola Keuangan Sesuai Anggaran
15	I.55HDROO.199.2	Mengelola Sumber Daya Manusia
16	I.55HDROO.200.2	Mengelola Aset Fisik
17	I.55HDROO.201.2	Mengelola Persediaan

18	I.55HDROO.203.2	Melaksanakan Pemantauan Rencana Bisnis
19	I.55HDROO.226.2	Bekerja Secara Kooperatif Dalam Lingkungan Administrasi Umum
20	I.55HDROO.227.2	Mengevaluasi Penilaian Kinerja Staf
21	I.55HDROO.237.2	Mengawasi dan Mengelola Hubungan Tempat Kerja dan Keragamannya
22	I.55HDROO.238.2	Mengawasi Operasi Tempat Kerja Rutin
23	I.55HDROO.248.2	Menjelaskan Fasilitas dan Pelayanan Hotel.
24	I.55HDROO.252.2	Mengaudit Prosedur Keuangan
25	I.55HDROO.264.2	Memproses Transaksi Untuk Pembelian Barang dan Jasa
26	I.55HDROO.265.2	Mengelola Catatan Daftar Gaji

#### KELOMPOK B

1	I.55HDROO.156.2	Membuat Presentasi
2	I.55HDROO.166.2	Menyiapkan Dokumen Bisnis
3	I.55HDROO.168.2	Menerima dan Menyimpan Barang
4	I.55HDROO.175.2	Membuat Dokumen di Dalam Komputer
5	I.55HDROO.176.2	Merancang Dokumen, Laporan dan Lembar Kerja Pada Komputer
6	I.55HDROO.177.2	Melaksanakan Penilaian
7	I.55HDROO.178.2	Melatih Kelompok Kecil
8	I.55HDROO.180.2	Merencanakan Sejumlah Sesi Pelatihan
9	I.55HDROO.181.2	Melaksanakan Sesi Pelatihan
10	I.55HDROO.182.2	Mengevaluasi Pelatihan dan Sistem Penilaian
11	I.55HDROO.183.2	Mengembangkan Prosedur Penilaian
12	I.55HDROO.206.2	Memulai Percakapan dan Mengembangkan Hubungan Baik dengan Tamu
13	I.55HDROO.207.2	Melakukan Percakapan Singkat di Telepon
14	I.55HDROO.208.2	Menggunakan Bahasa Lisan Untuk Negosiasi Pertukaran Informasi yang Kompleks Dalam Jenis Konteks Hotel
15	I.55HDROO.211.2	Membaca Instruksi dan Diagram Dalam Konteks yang Berkaitan
16	I.55HDROO.228.2	Membaca dan Menulis Bahasa Inggris pada Tingkat Lanju
17	I.55HDROO.229.2	Membangun dan Memelihara Tempat Kerja yang Aman
18	I.55HDROO.233.2	Memantau dan Mengevaluasi Efektivitas Hasil

		Pelatihan.
19	I.55HDROO.234.2	Mengelola Sistem Penilaian Untuk Hasil Pelatihan.
20	I.55HDROO.240.2	Melakukan Analisa Kebutuhan Pelatihan
21	I.55HDROO.244.2	Menjaga Keamanan Lingkungan Kerja dan Harta Benda
22	I.55HDROO.254.2	Menyampaikan Presentasi Lisan Secara Ringkas
23	I.55HDROO.256.2	Mengawasi dan Memonitor Orang
24	I.55HDROO.259.2	Merencanakan dan Melaksanakan Evakuasi Lokasi

MENTERI PARIWISATA DAN EKONOMI  
KREATIF/KEPALA BADAN PARIWISATA  
DAN EKONOMI KREATIF  
REPUBLIK INDONESIA,

Ttd.

SANDIAGA SALAHUDDIN UNO

Salinan sesuai dengan aslinya

Kepala Biro Umum, Hukum, dan Pengadaan



Ditandatangani secara elektronik oleh

Nina Azhari

LAMPIRAN II  
PERATURAN MENTERI PARIWISATA DAN  
EKONOMI KREATIF/KEPALA BADAN  
PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF  
REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 5 TAHUN 2022  
TENTANG  
PENERAPAN KERANGKA KUALIFIKASI  
NASIONAL INDONESIA BIDANG HOTEL

KERANGKA KUALIFIKASI NASIONAL INDONESIA  
BIDANG HOTEL SUB BIDANG *HOUSEKEEPING*

A. JENJANG KUALIFIKASI 2

1. Kodifikasi

I55OHK01 Kualifikasi 2 Bidang Hotel Subbidang *Housekeeping*.

2. Deskripsi

Memiliki kemampuan dengan keterampilan yang dapat melaksanakan tugas kebersihan, kerapihan dan kelengkapan *public dan service area*, taman, area parkir, area kolam renang dan *service area* dengan menggunakan keterampilan dan memiliki pengetahuan dasar di bidang *housekeeping* serta bertanggung jawab atas pekerjaan sendiri dan dapat diberi tanggung jawab membimbing orang lain (memberi contoh dan bimbingan pada junior/*trainee*).

3. Sikap Kerja

Kualifikasi ini menerapkan peran individu dalam disiplin kerja untuk selalu menjaga konsistensi mutu pelayanan kebersihan, kerapihan dan kelengkapan *public dan service area* lingkungan kerja yang memiliki moral, etika, disiplin dan jujur dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya. Dapat bekerjasama dengan atasan dan rekan sekerja dalam pemenuhan pelayanan kepuasan konsumen dan bertanggung jawab pada pekerjaan sendiri.

Secara umum sikap kerja meliputi:

- a. bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa;
- b. memiliki keramah tamahan dan bersikap sopan;
- c. memiliki moral;
- d. memiliki integritas tinggi/kejujuran;
- e. memiliki tanggung jawab yang tinggi; dan
- f. bersikap disiplin dalam melaksanakan tugas.

#### 4. Peran Kerja

Kualifikasi ini menyediakan keahlian untuk dapat bekerja pada usaha penyediaan akomodasi yaitu hotel, vila, pondok wisata, bumi perkemahan, persinggahan karavan, dan akomodasi lainnya yang digunakan untuk tujuan pariwisata serta

- a. mampu mengaplikasikan bidang keahliannya dan memanfaatkan ilmu pengetahuan, teknologi, dan/atau seni pada bidang front office dalam penyelesaian masalah serta mampu beradaptasi terhadap situasi yang dihadapi;
- b. menguasai konsep teoritis bidang pengetahuan front office secara umum dan konsep teoritis bagian khusus dalam bidang *front office*.

#### 5. Kemungkinan Jabatan:

- a. *Cleaner*;
- b. *Public area cleaner/public area attendant*;
- c. *Attendant/general purpose attendant*;
- d. *Linen uniform attendant*;
- e. *Gardener*; dan
- f. *Pool Attendant*.

#### 6. Aturan Pengemasan

19 (sembilan belas) Unit Kompetensi yang harus diselesaikan/dipenuhi, dengan perincian:

- a. 9 (sembilan) Unit Kompetensi Inti; dan
- b. 10 (sepuluh) Unit Kompetensi Pilihan, terdiri atas:
  - 1) 6 (enam) Unit Kompetensi Pilihan Kelompok A; dan
  - 2) 4 (empat) Unit Kompetensi Pilihan Kelompok B.

7. Daftar Unit Kompetensi

DAFTAR UNIT KOMPETENSI		
KOMPETENSI INTI		
1	I.55HDROO.005.2	Melaksanakan Prosedur <i>Klerikal</i>
2	I.55HDROO.149.2	Melakukan Kerjasama Dengan Kolega dan Pelanggan
3	I.55HDROO.150.2	Melakukan Kerja Dalam Lingkungan Sosial yang Beragam
4	I.55HDROO.151.2	Mengikuti Posedur Kesehatan, Keselamatan dan Keamanan di Tempat Kerja
5	I.55HDROO.152.2	Mengembangkan Pengetahuan Tentang Industri Perhotelan
6	I.55HDROO.154.2	Mempromosikan Produk dan Jasa Kepada Pelanggan
7	I.55HDROO.155.2	Menangani Situasi Konflik
8	I.55HDROO.163.2	Menyediakan Pertolongan Pertama
9	I.55HDROO.164.2	Melaksanakan Prosedur Administrasi
10	I.55HDROO.217.2	Berkomunikasi Secara Lisan Dalam Bahasa Inggris pada Tingkat Operasional Dasar
11	I.55HDROO.218.2	Melakukan Tugas Perlindungan Anak yang Relevan Dengan Industri Pariwisata
KOMPETENSI PILIHAN		
KELOMPOK A		
1	I.55HDROO.006.2	Melakukan Komunikasi Melalui Telepon
2	I.55HDROO.010.2	Menyediakan Layanan <i>Housekeeping</i> untuk Tamu
3	I.55HDROO.011.2	Membersihkan Lokasi/Area dan Peralatan
4	I.55HDROO.013.2	Menangani Linen dan Pakaian Tamu
5	I.55HDROO.014.2	Menyediakan Layanan <i>Valet</i>
6	I.55HDROO.015.2	Membersihkan Dinding dan Kaca Luar Menggunakan Alat Bantu Khusus
7	I.55HDROO.016.2	Menyediakan Layanan <i>Turn Down</i>
8	I.55HDROO.017.2	Mengikuti Prosedur Layanan <i>Linen</i>
9	I.55HDROO.018.2	Mengikuti Prosedur Layanan Seragam Kerja
10	I.55HDROO.161.2	Mengikuti Prosedur Kebersihan di Tempat Kerja
11	I.55HDROO.162.2	Membersihkan Tempat dan Peralatan Kerja
12	I.55HDROO.206.2	Memulai Percakapan Dan Mengembangkan Hubungan Baik Dengan Tamu
13	I.55HDROO.219.2	Mengembangkan dan Memutakhirkan Pengetahuan Industri Pariwisata
14	I.55HDROO.229.2	Membangun dan Memelihara Tempat Kerja yang Aman
15	I.55HDROO.243.2	Menyediakan Fasilitas Kehilangan dan Penemuan

16	I.55HDROO.245.2	Mengoperasikan Perlengkapan Dasar Keamanan
17	I.55HDROO.247.2	Memberikan Petunjuk Tentang Lokasi
18	I.55HDROO.251.2	Menangani Orang Mabuk
19	I.55HDROO.256.2	Mengawasi dan Memonitor Orang
20	I.55HDROO.257.2	Menyediakan Keamanan Untuk Tamu VIP
21	I.55HDROO.258.2	Mengawal dan Membawa Barang-Barang Berharga
22	I.55HDROO.259.2	Merencanakan dan Melaksanakan Evakuasi Lokasi
23	I.55HDROO.260.2	Menjaga Keselamatan Lokasi dan Personil

#### KELOMPOK B

1	I.55HDROO.168.2	Menerima dan Menyimpan Barang
2	I.55HDROO.187.2	Membangun Tempat Kerja yang Aman
3	I.55HDROO.207.2	Melakukan Percakapan Singkat di Telepon
4	I.55HDROO.209.2	Menangani Keluhan
5	I.55HDROO.213.2	Menulis Pesan Singkat
6	I.55HDROO.220.2	Mengembangkan Lingkungan yang Aman Bagi Anak-Anak di Tujuan Pariwisata
7	I.55HDROO.244.2	Menjaga Keamanan Lingkungan Kerja dan Harta Benda
8	I.55HDROO.248.2	Menjelaskan Fasilitas Dan Pelayanan Hotel
9	I.55HDROO.249.2	Memberikan Penjelasan Sederhana Tentang Objek dan Daya Tarik Wisata
10	I.55HDROO.250.2	Mencari dan Mendapatkan Data Komputer

## B. JENJANG KUALIFIKASI 3

### 1. Kodifikasi

I55OHK01 Kualifikasi 3 Bidang Hotel Subbidang *Housekeeping*

### 2. Deskripsi

Memiliki kemampuan dengan keterampilan yang dapat melaksanakan tugas kebersihan, kerapihan dan kelengkapan *public* dan *service area*, taman, area parkir, area kolam renang dan *service area* dengan menggunakan keterampilan dan memiliki pengetahuan dasar di bidang *housekeeping* serta bertanggung jawab atas pekerjaan sendiri dan dapat diberi tanggung jawab membimbing orang lain.

3. Sikap Kerja

Kualifikasi ini menerapkan peran individu dalam disiplin kerja untuk selalu menjaga konsistensi mutu pelayanan kebersihan, kerapihan, kenyamanan dan kelengkapan kamar tamu yang memiliki moral, etika, disiplin dan jujur dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya. Dapat bekerjasama dengan atasan dan rekan sekerja dalam pemenuhan pelayanan kepuasan konsumen dan bertanggung jawab pada pekerjaan sendiri.

Secara umum sikap kerja meliputi:

- a. bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa;
- b. memiliki keramah tamahan dan bersikap sopan;
- c. memiliki moral;
- d. memiliki integritas tinggi/kejujuran;
- e. memiliki tanggung jawab yang tinggi; dan
- f. bersikap disiplin dalam melaksanakan tugas.

4. Peran Kerja

Kualifikasi ini menyediakan keahlian untuk dapat bekerja pada usaha penyediaan akomodasi hotel, vila, pondok wisata, bumi perkemahan, persinggahan karavan, dan akomodasi lainnya yang digunakan untuk tujuan pariwisata serta :

- a. mampu mengaplikasikan bidang keahliannya dan memanfaatkan ilmu pengetahuan, teknologi, dan/atau seni pada bidang front office dalam penyelesaian masalah serta mampu beradaptasi terhadap situasi yang dihadapi;
- b. menguasai konsep teoritis bidang pengetahuan front office secara umum dan konsep teoritis bagian khusus dalam bidang *front office*.

5. Kemungkinan Jabatan:

- a. *Room Attendant/Room Boy/Room Maid*;
- b. *Cabin Steward*;
- c. *Florist Attendant*; dan
- d. *Valet Laundry/Laundry Attendant*.

6. Aturan Pengemasan

24 (dua puluh empat) Unit Kompetensi yang harus diselesaikan/dipenuhi, dengan perincian:

- a. 10 (sepuluh) Unit Kompetensi Inti; dan
- b. 14 (empat belas) Unit Kompetensi Pilihan, terdiri dari:
  - 1) 8 (delapan) Unit Kompetensi Pilihan Kelompok A;
  - 2) 3 (tiga) Unit Kompetensi Pilihan Kelompok B; dan
  - 3) 3 (tiga) Unit Kompetensi Pilihan Kelompok C.

## 7. Daftar Unit Kompetensi

DAFTAR UNIT KOMPETENSI		
KOMPETENSI INTI		
1	I.55HDROO.005.2	Melaksanakan Prosedur <i>Klerikal</i>
2	I.55HDROO.149.2	Melakukan Kerjasama Dengan Kolega dan Pelanggan
3	I.55HDROO.150.2	Melakukan Kerja Dalam Lingkungan Sosial yang Beragam
4	I.55HDROO.151.2	Mengikuti Posedur Kesehatan, Keselamatan dan Keamanan di Tempat Kerja
5	I.55HDROO.152.2	Mengembangkan Pengetahuan Tentang Industri Perhotelan
6	I.55HDROO.154.2	Mempromosikan Produk dan Jasa Kepada Pelanggan
7	I.55HDROO.155.2	Menangani Situasi Konflik
8	I.55HDROO.163.2	Menyediakan Pertolongan Pertama
9	I.55HDROO.164.2	Melaksanakan Prosedur Administrasi
10	I.55HDROO.217.2	Berkomunikasi Secara Lisan Dalam Bahasa Inggris pada Tingkat Operasional Dasar
11	I.55HDROO.218.2	Melakukan Tugas Perlindungan Anak yang Relevan Dengan Industri Pariwisata
12	I.55HDROO.250.2	Mencari dan Mendapatkan Data Komputer
KOMPETENSI PILIHAN		
KELOMPOK A		
1	S.96LDROO.001.1	Mengambil Cucian Kotor
2	S.96LDROO.002.1	Menyortir Cucian Kotor
3	S.96LDROO.003.1	Melaksanakan Proses Administrasi
4	S.96LDROO.004.1	Melaksanakan Proses <i>Laundry</i>
5	S.96LDROO.005.1	Melaksanakan Proses <i>Wet Clean</i>
6	S.96LDROO.006.1	Melaksanakan Proses <i>Dry Clean</i>
7	S.96LDROO.007.1	Mengoperasikan Mesin Pemas
8	S.96LDROO.008.1	Meyetrika <i>Linen</i> Menggunakan Mesin <i>Mangler</i>

9	S.96LDROO.009.1	Mengeringkan Dengan Mesin Pengering ( <i>Tumbler</i> )
10	S.96LDROO.010.1	Meyetrika Pakaian Dengan Mesin Setrika
11	S.96LDROO.011.1	Memeriksa Kualitas Akhir Produksi
12	S.96LDROO.012.1	Melakukan Pencucian Ulang
13	JKP.DFO3.001.01	Merapikan Perlengkapan Merangkai Bunga
14	JKP.DFO2.003.01	Mengidentifikasi Sarana Penunjang Yang Digunakan Pada Seni Merangkai Bunga dan Seni <i>Design Floral</i> .
15	JKP.DFO2.004.01	Menerapkan Pedoman Dasar Merangkai Bunga
16	JKP.DFO2.005.01	Menyusun Bentuk Rangkaian Konvensional Pola Dasar / <i>Basic Foam</i> .
17	I.55HDROO.006.2	Melakukan Komunikasi Melalui Telepon
18	I.55HDROO.010.2	Menyediakan Layanan <i>Housekeeping</i> untuk Tamu
19	I.55HDROO.011.2	Membersihkan Lokasi/Area dan Peralatan
20	I.55HDROO.012.2	Menyiapkan Kamar untuk Tamu
21	I.55HDROO.013.2	Menangani <i>Linen</i> dan Pakaian Tamu
22	I.55HDROO.014.2	Menyediakan Layanan <i>Valet</i>
23	I.55HDROO.016.2	Menyediakan Layanan <i>Turn Down</i>
24	I.55HDROO.017.2	Mengikuti Prosedur Layanan <i>Linen</i>
25	I.55HDROO.018.2	Mengikuti Prosedur Layanan Seragam Kerja
26	I.55HDROO.020.2	Menyediakan Layanan <i>Room Butler</i>
27	I.55HDROO.162.2	Membersihkan Tempat dan Peralatan Kerja
28	I.55HDROO.168.2	Menerima dan Menyimpan Barang
29	I.55HDROO.207.2	Melakukan Percakapan Singkat di Telepon
30	I.55HDROO.209.2	Menangani Keluhan
31	I.55HDROO.243.2	Menyediakan Fasilitas Kehilangan dan Penemuan
32	I.55HDROO.245.2	Mengoperasikan Perlengkapan Dasar Keamanan
33	I.55HDROO.247.2	Memberikan Petunjuk Tentang Lokasi
34	I.55HDROO.248.2	Menjelaskan Fasilitas dan Pelayanan Hotel
35	I.55HDROO.249.2	Memberikan Penjelasan Sederhana Tentang Objek dan Daya Tarik Wisata
36	I.55HDROO.251.2	Menangani Orang Mabuk
37	I.55HDROO.256.2	Mengawasi dan Memonitor Orang
38	I.55HDROO.257.2	Menyediakan Keamanan Untuk Tamu <i>VIP</i>
39	I.55HDROO.258.2	Mengawal dan Membawa Barang-Barang Berharga
40	I.55HDROO.259.2	Merencanakan dan Melaksanakan Evakuasi Lokasi
41	I.55HDROO.260.2	Menjaga Keselamatan Lokasi dan Personil
KELOMPOK B		
1	I.55HDROO.153.2	Memperbaharui Pengetahuan Lokal

2	I.55HDROO.158.2	Merencanakan dan Melaksanakan Kegiatan Penjualan
3	I.55HDROO.161.2	Mengikuti Prosedur Kebersihan di Tempat Kerja
4	I.55HDROO.165.2	Menyajikan Informasi
5	I.55HDROO.175.2	Membuat Dokumen di Dalam Komputer
6	I.55HDROO.176.2	Merancang Dokumen, Laporan dan Lembar Kerja Pada Komputer
7	I.55HDROO.186.2	Melaksanakan Rencana Operasional
8	I.55HDROO.187.2	Membangun Tempat Kerja yang Aman
9	I.55HDROO.213.2	Menulis Pesan Singkat
10	I.55HDROO.226.2	Bekerja Secara Kooperatif Dalam Lingkungan Administrasi Umum
11	I.55HDROO.229.2	Membangun dan Memelihara Tempat Kerja yang Aman
12	I.55HDROO.242.2	Mengawasi dan Memesan Barang
KELOMPOK C		
1	I.55HDROO.205.2	Mengikuti dan Menjalankan Instruksi dan Pengarahan Dalam Beberapa Situasi
2	I.55HDROO.206.2	Memulai Percakapan dan Mengembangkan Hubungan Baik Dengan Tamu
4	I.55HDROO.208.2	Menggunakan Bahasa Lisan Untuk Negosiasi Pertukaran Informasi yang Kompleks Dalam Jenis Konteks Hotel
5	I.55HDROO.211.2	Membaca Instruksi dan Diagram Dalam Konteks Yang Berkaitan
6	I.55HDROO.212.2	Membaca Teks Informasi
7	I.55HDROO.219.2	Mengembangkan dan Memutakhirkan Pengetahuan Industri Pariwisata
8	I.HDR55OO.244.2	Menjaga Keamanan Lingkungan Kerja dan Harta Benda
9	I.55HDROO.246.2	Mengawasi Khalayak Ramai
10	I.55HDROO.254.2	Menyampaikan Presentasi Lisan Secara Ringkas

### C. JENJANG KUALIFIKASI 4

#### 1. Kodifikasi

I55OHK01 Kualifikasi 4 Bidang Hotel Subbidang *Housekeeping (Guest Service Supervision)*

#### 2. Deskripsi

Memiliki kemampuan dengan keterampilan untuk dapat melaksanakan tugas pelayanan *housekeeping*, dapat menyelesaikan

permasalahan dengan bekerja sama dan berkomunikasi, menyusun laporan tertulis dalam lingkup terbatas dan memiliki inisiatif serta bertanggung jawab pada pekerjaan sendiri dan bertanggungjawab atas hasil kerja orang lain, sehingga dapat menunjukkan kinerja dengan mutu dan kuantitas yang terukur.

### 3. Sikap Kerja

Kualifikasi ini menerapkan peran individu dalam disiplin kerja untuk selalu menjaga konsistensi mutu pelayanan *housekeeping*, menggunakan alat berdasarkan sejumlah pilihan prosedur kerja dan menguasai beberapa prinsip dasar bidang keahlian tertentu, dan mampu menyelesaikan permasalahan yang dihadapi di lapangan. Dapat bekerjasama secara profesional dengan atasan dan rekan sekerja serta bawahannya dalam rangka pemenuhan pelayanan terhadap konsumen. Bertanggung jawab pada pekerjaan kelompok dan dapat bertanggung jawab membimbing orang lain.

Secara umum sikap kerja meliputi:

- a. bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa;
- b. memiliki keramah tamahan dan bersikap sopan;
- c. memiliki moral;
- d. memiliki integritas tinggi/kejujuran;
- e. memiliki tanggung jawab yang tinggi; dan
- f. bersikap disiplin dalam melaksanakan tugas.

### 4. Peran Kerja

Kualifikasi ini menyediakan keahlian untuk dapat bekerja pada usaha penyediaan akomodasi yaitu hotel, vila, pondok wisata, bumi perkemahan, persinggahan karavan, dan akomodasi lainnya yang digunakan untuk tujuan pariwisata serta :

- a. mampu mengaplikasikan bidang keahliannya dan memanfaatkan ilmu pengetahuan, teknologi, dan/atau seni pada bidang front office dalam penyelesaian masalah serta mampu beradaptasi terhadap situasi yang dihadapi;
- b. menguasai konsep teoritis bidang pengetahuan front office secara umum dan konsep teoritis bagian khusus dalam bidang *front office*.

5. Kemungkinan Jabatan:
- Floor Supervisor;*
  - Housekeeping Supervisor;*
  - Florist Supervisor;*
  - Linen Supervisor/Uniform Supervisor;*
  - Public Area Supervisor/Houseman Supervisor/Gardener Supervisor;*
  - Laundry Supervisor;*
  - Secretary/Housekeeping Administration/Order Taker;* dan
  - Room Butler.*
6. Aturan Pengemasan
- 37 (tiga puluh tujuh) Unit Kompetensi yang harus diselesaikan/ dipenuhi, dengan rincian:
- 12 (dua belas) Unit Kompetensi Inti; dan
  - 25 (dua puluh lima) Unit Kompetensi Pilihan, terdiri atas:
    - 17 (tujuh belas) Unit Kompetensi Pilihan Kelompok A;
    - 3 (tiga) Unit Kompetensi Pilihan Kelompok B;
    - 2 (dua) Unit Kompetensi Pilihan Kelompok C; dan
    - 3 (tiga) Unit Kompetensi Pilihan Kelompok D.

DAFTAR UNIT KOMPETENSI		
KOMETENSI INTI		
1	I.55HDROO.149.2	Melakukan Kerjasama Dengan Kolega dan Pelanggan
2	I.55HDROO.150.2	Melakukan Kerja Dalam Lingkungan Sosial yang Beragam
3	I.55HDROO.151.2	Mengikuti Prosedur Kesehatan, Keselamatan dan Keamanan di Tempat Kerja
4	I.55HDROO.152.2	Mengembangkan Pengetahuan Tentang Industri Perhotelan
5	I.55HDROO.154.2	Mempromosikan Produk dan Jasa Kepada Pelanggan
6	I.55HDROO.155.2	Menangani Situasi Konflik
7	I.55HDROO.163.2	Menyediakan Pertolongan Pertama
8	I.55HDROO.164.2	Melaksanakan Prosedur Administrasi
9	I.55HDROO.207.2	Melakukan Percakapan Singkat di Telepon
10	I.55HDROO.217.2	Berkomunikasi Secara Lisan Dalam Bahasa Inggris pada Tingkat Operasional Dasar
11	I.55HDROO.218.2	Melakukan Tugas Perlindungan Anak yang Relevan Dengan Industri Pariwisata

- 12 I.55HDROO.219.2 Mengembangkan dan Memuktakhirkan Pengetahuan Industri
- 13 I.55HDROO.220.2 Mengembangkan Lingkungan Yang Aman Bagi Anak Anak di Tujuan Pariwisata
- 14 I.55HDROO.250.2 Mencari dan Mendapatkan Data Komputer

#### KOMPETENSI PILIHAN

##### KELOMPOK A

- 1 I.55HDROO.003.2 Memelihara Catatan Keuangan
- 2 I.55HDROO.004.2 Memproses Transaksi Keuangan
- 3 I.55HDROO.009.2 Menyediakan Jasa *Porter*
- 4 I.55HDROO.010.2 Menyediakan Layanan *Housekeeping* untuk Tamu
- 5 I.55HDROO.012.2 Menyiapkan Kamar untuk Tamu
- 6 I.55HDROO.013.2 Menangani *Linen* dan Pakaian Tamu
- 7 I.55HDROO.014.2 Menyediakan Layanan *Valet*
- 8 I.55HDROO.016.2 Menyediakan Layanan *Turn Down*
- 9 I.55HDROO.020.2 Menyediakan Layanan *Room Butler*
- 10 I.55HDROO.023.2 Menyediakan Layanan Makanan dan Minuman
- 11 I.55HDROO.024.2 Menyediakan Layanan Minuman Alkohol
- 12 I.55HDROO.027.2 Menyediakan *Room Service*
- 13 I.55HDROO.039.2 Menerima Dan Menyimpan Persediaan
- 14 I.55HDROO.162.2 Membersihkan Tempat dan Peralatan Kerja
- 15 I.55HDROO.165.2 Menyajikan Informasi
- 16 I.55HDROO.167.2 Mengelola Rapat
- 17 I.55HDROO.169.2 Melaksanakan Pengadaan Barang
- 18 I.55HDROO.171.2 Mengevaluasi Proyek
- 19 I.55HDROO.173.2 Mempersiapkan Laporan Keuangan
- 20 I.55HDROO.175.2 Membuat Dokumen di Dalam Komputer
- 21 I.55HDROO.176.2 Merancang Dokumen, Laporan dan Lembar Kerja pada Komputer
- 22 I.55HDROO.177.2 Melaksanakan Penilaian
- 23 I.55HDROO.178.2 Melatih Kelompok Kecil
- 24 I.55HDROO.182.2 Mengevaluasi Pelatihan dan Sistim Penilaian
- 25 I.55HDROO.183.2 Mengembangkan Prosedur Penilaian
- 26 I.55HDROO.184.2 Memantau Kegiatan Kerja
- 27 I.55HDROO.187.2 Membangun Tempat Kerja yang Aman
- 28 I.55HDROO.189.2 Membuat Daftar Personil Staf
- 29 I.55HDROO.190.2 Memantau Kinerja Staf
- 30 I.55HDROO.192.2 Mengelola Sumber Daya Manusia
- 31 I.55HDROO.195.2 Memberikan Bimbingan Kepada Staf
- 32 I.55HDROO.196.2 Menangani Kualitas Layanan Pelanggan
- 33 I.55HDROO.200.2 Mengelola Aset Fisik
- 34 I.55HDROO.201.2 Mengelola Persediaan

- 35 I.55HDROO.206.2 Memulai Percakapan dan Mengembangkan Hubungan Baik Dengan Tamu
- 36 I.55HDROO.209.2 Menangani Keluhan
- 37 I.55HDROO.227.2 Mengevaluasi Penilaian Kinerja Staf
- 38 I.55HDROO.237.2 Mengawasi dan Mengelola Hubungan Tempat Kerja dan Keragamannya
- 39 I.55HDROO.238.2 Mengawasi Operasi Tempat Kerja Rutin
- 40 I.55HDROO.239.2 Mengelola Secara Efektif Penggunaan Sumber Daya Manusia
- 41 I.55HDROO.242.2 Mengawasi dan Memesan Barang
- 42 I.55HDROO.243.2 Menyediakan Fasilitas Kehilangan dan Penemuan
- 43 I.55HDROO.244.2 Menjaga Keamanan Lingkungan Kerja dan Harta Benda
- 44 I.55HDROO.247.2 Memberikan Petunjuk Tentang Lokasi
- 45 I.55HDROO.249.2 Memberikan Penjelasan Sederhana Tentang Objek dan Daya Tarik Wisata
- 46 I.55HDROO.256.2 Mengawasi dan Memonitor Orang
- 47 I.55HDROO.260.2 Menjaga Keselamatan Lokasi dan Personil
- 48 I.55HDROO.264.2 Memproses Transaksi Pembelian Barang atau Jasa

#### KELOMPOK B

- 1 JKP.DFO2.005.01 Menyusun Bentuk Rangkaian Konvensional Pola dasar / *Basic Form*
- 2 I.55HDROO.005.2 Melaksanakan Prosedur *Klerikal*
- 3 I.55HDROO.006.2 Melakukan Komunikasi Melalui Telepon
- 4 I.55HDROO.011.2 Membersihkan Lokasi/Area dan Peralatan
- 5 I.55HDROO.037.2 Mengorganisir dan Menyiapkan Makanan
- 6 I.55HDROO.161.2 Mengikuti Prosedur Kebersihan di Tempat Kerja
- 7 I.55HDROO.181.2 Melaksanakan Sesi Pelatihan
- 8 I.55HDROO.205.2 Mengikuti dan Menjalankan Instruksi dan Pengarahan Dalam Beberapa Situasi
- 9 I.55HDROO.225.2 Merencanakan Rapat
- 10 I.55HDROO.226.2 Bekerja Secara Kooperatif Dalam Lingkungan Administrasi Umum
- 11 I.55HDROO.233.2 Memantau Dan Mengevaluasi Efektivitas Hasil Pelatihan
- 12 I.55HDROO.240.2 Melakukan Analisa Kebutuhan Pelatihan

#### KELOMPOK C

- 1 I.55HDROO.029.2 Menyajikan Minuman No-Alkohol
- 2 I.55HDROO.035.2 Menyediakan Layanan *Gueridon*
- 3 I.55HDROO.153.2 Memperbaharui Pengetahuan Lokal
- 4 I.55HDROO.156.2 Membuat Presentasi

5	I.55HDROO.186.2	Melaksanakan Rencana Operasional
6	I.55HDROO.208.2	Menggunakan Bahasa Lisan Untuk Negosiasi Pertukaran Informasi Yang Kompleks Dalam Jenis Konteks Hotel
7	I.55HDROO.222.2	Berkomunikasi Secara Lisan Dalam Bahasa Inggris Pada Tingkat Operasional Menengah
8	I.55HDROO.223.2	Membaca Dalam Bahasa Inggris Pada Tingkat Penyelesaian dan Operasional Menengah
9	I.55HDROO.248.2	Menjelaskan Fasilitas dan Pelayanan Hotel

#### KELOMPOK D

1	JKP.DFO2.003.01	Mengidentifikasi Sarana Penunjang Yang Digunakan pada seni Merangkai Bunga dan Seni <i>Design</i> Flora
2	S.96LDROO.003.1	Melaksanakan Proses Administrasi
3	JKP.DFO2.004.01	Menerapkan Pedoman Dasar Merangkai Bunga
4	I.55HDROO.033.2	Menyediakan Layanan Minuman Anggur
5	I.55HDROO.168.2	Menerima dan Menyimpan Barang
6	I.55HDROO.193.2	Mengelola Keanekaragaman Di Tempat Kerja
7	I.55HDROO.211.2	Membaca Instruksi dan Diagram Dalam Konteks Yang Berkaitan
8	I.55HDROO.212.2	Membaca Teks Informasi
9	I.55HDROO.213.2	Menulis Pesan Singkat
10	I.55HDROO.235.2	Menyiapkan Dokumen Bisnis

#### D. JENJANG KUALIFIKASI 5

##### 1. Kodifikasi

I55OHKO1 Kualifikasi 5 Bidang Hotel Subbidang *Housekeeping* (*Supervision and Administration*)

##### 2. Deskripsi

Memiliki kemampuan dengan keterampilan untuk dapat melaksanakan tugas kompetensi di bidang *housekeeping* yang mempunyai kemampuan memimpin beberapa *supervisor* atau penyelia dan bertanggung jawab mengarahkan dan mengkoordinasikan semua aktivitas kepada staf yang ditugaskan, memastikan semua standar prosedur dan pelayanan bidang *housekeeping* dijalankan dan dikelola serta diimplementasikan secara konsisten, berkualitas dan bermutu sesuai dengan aturan yang berlaku serta mengutamakan kepuasan pelanggan termasuk didalamnya untuk menyelesaikan masalah dengan solusi yang baik.

Dapat melaksanakan pemasaran perencanaan dan analisa sederhana serta pelaporan hasil kerja.

### 3. Sikap Kerja

Kualifikasi ini menerapkan peran individu dalam disiplin kerja untuk selalu menjaga konsistensi mutu pelayanan kebersihan, kerapihan dan kerapihan, kenyamanan dan kelengkapan di bidang *housekeeping* yang memiliki moral, etika, disiplin dan jujur dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya. Menguasai beberapa bidang keahlian dan manajemen tertentu serta mampu menyelesaikan permasalahan yang dihadapi di lapangan dengan solusi, dapat bekerja sama dengan atasan serta bawahannya dalam rangka pemenuhan pelayanan terhadap konsumen. Bertanggung jawab penuh pada hasil pekerjaan kelompok. Menguasai konsep teoritis bidang pengetahuan tertentu secara umum, serta mampu memformulasikan penyelesaian masalah prosedural dan menyelaraskan dengan permasalahan lapangan di bidang kerjanya dan menunjukkan kinerja dengan mutu dan kuantitas yang terukur.

Secara umum sikap kerja meliputi:

- a. bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa;
- b. memiliki keramah tamahan dan bersikap sopan;
- c. memiliki moral;
- d. memiliki integritas tinggi/kejujuran;
- e. memiliki tanggung jawab yang tinggi; dan
- f. bersikap disiplin dalam melaksanakan tugas.

### 4. Peran Kerja

Kualifikasi ini menyediakan keahlian untuk dapat bekerja pada usaha penyediaan akomodasi yaitu hotel, vila, pondok wisata, bumi perkemahan, persinggahan karavan, dan akomodasi lainnya yang digunakan untuk tujuan pariwisata serta :

- a. mampu mengaplikasikan bidang keahliannya dan memanfaatkan ilmu pengetahuan, teknologi, dan/atau seni pada bidang front office dalam penyelesaian masalah serta mampu beradaptasi terhadap situasi yang dihadapi;

- b. menguasai konsep teoritis bidang pengetahuan front office secara umum dan konsep teoritis bagian khusus dalam bidang *front office*.
5. Kemungkinan Jabatan:
- a. *Laundry Manager*;
  - b. *Assistant Executive Housekeeper*;
  - c. *Assistant Chief Housekeeper*; dan
  - d. *Assistant Housekeeping Manager*.
6. Aturan Pengemasan.
- 39 (tiga puluh sembilan) Unit Kompetensi yang harus diselesaikan/ dipenuhi, dengan rincian:
- a. 15 (lima belas) Unit Kompetensi Inti; dan
  - b. 24 (dua puluh empat) Unit Kompetensi Pilihan, terdiri atas:
    - 1) 12 (dua belas) Unit Kompetensi Pilihan Kelompok A;
    - 2) 7 (tujuh) Unit Kompetensi Pilihan Kelompok B; dan
    - 3) 5 (lima) Unit Kompetensi Pilihan Kelompok C.
7. Daftar Unit Kompetensi

DAFTAR UNIT KOMPETENSI		
KOMPETENSI INTI		
1	I.55HDROO.006.2	Melakukan Komunikasi Melalui Telepon
2	I.55HDROO.149.2	Melakukan Kerjasama Dengan Kolega dan Pelanggan
3	I.55HDROO.150.2	Melakukan Kerja Dalam Lingkungan Sosial yang Beragam
4	I.55HDROO.151.2	Mengikuti Prosedur Kesehatan, Keselamatan dan Keamanan di Tempat Kerja
5	I.55HDROO.152.2	Mengembangkan Pengetahuan Tentang Industri Perhotelan
6	I.55HDROO.153.2	Memperbaharui Pengetahuan Lokal
7	I.55HDROO.154.2	Mempromosikan Produk dan Jasa Kepada Pelanggan
8	I.55HDROO.155.2	Menangani Situasi Konflik
9	I.55HDROO.163.2	Menyediakan Pertolongan Pertama
10	I.55HDROO.164.2	Melaksanakan Prosedur Administrasi
11	I.55HDROO.187.2	Membangun Tempat Kerja yang Aman
12	I.55HDROO.217.2	Berkomunikasi Secara Lisan Dalam Bahasa

- Inggris pada Tingkat Operasional Dasar
- 13 I.55HDROO.218.2 Melakukan Tugas Perlindungan Anak yang Relevan Dengan Industri Pariwisata
  - 14 I.55HDROO.220.2 Mengembangkan Lingkungan Yang Aman Bagi Anak Anak di Tujuan Pariwisata
  - 15 I.55HDROO.250.2 Mencari dan Mendapatkan Data Komputer

#### KOMPETENSI PILIHAN

##### KELOMPOK A

- 1 I.55HDROO.005.2 Melaksanakan Prosedur *Klerikal*
- 2 I.55HDROO.010.2 Menyediakan Layanan *Housekeeping* untuk Tamu
- 3 I.55HDROO.011.2 Membersihkan Lokasi/Area dan Peralatan
- 4 I.55HDROO.012.2 Menyiapkan Kamar untuk Tamu
- 5 I.55HDROO.013.2 Menangani *Linen* dan Pakaian Tamu
- 6 I.55HDROO.014.2 Menyediakan Layanan *Valet*
- 7 I.55HDROO.039.2 Menerima Dan Menyimpan Persediaan
- 8 I.55HDROO.162.2 Membersihkan Tempat dan Peralatan Kerja
- 9 I.55HDROO.165.2 Menyajikan Informasi
- 10 I.55HDROO.166.2 Menyiapkan Dokumen Bisnis
- 11 I.55HDROO.167.2 Mengelola Rapat
- 12 I.55HDROO.168.2 Menerima dan Menyimpan Barang
- 13 I.55HDROO.170.2 Merencanakan dan Menetapkan Sistem dan Prosedur
- 14 I.55HDROO.174.2 Melaksanakan Tabulasi Data Komputer
- 15 I.55HDROO.175.2 Membuat Dokumen di Dalam Komputer
- 16 I.55HDROO.176.2 Merancang Dokumen, Laporan dan Lembar Kerja pada Komputer
- 17 I.55HDROO.177.2 Melaksanakan Penilaian
- 18 I.55HDROO.179.2 Merencanakan dan Mempromosikan Pelatihan
- 19 I.55HDROO.182.2 Mengevaluasi Pelatihan Dan Sistem Penilaian
- 20 I.55HDROO.184.2 Memantau Kegiatan Kerja
- 21 I.55HDROO.192.2 Mengelola Sumber Daya Manusia
- 22 I.55HDROO.196.2 Menangani Kualitas Layanan Pelanggan
- 23 I.55HDROO.201.2 Mengelola Persediaan
- 24 I.55HDROO.221.2 Mengelola Kinerja Keuangan Dalam Anggaran
- 25 I.55HDROO.226.2 Bekerja secara Kooperatif Dalam Lingkungan Administrasi Umum
- 26 I.55HDR00.242.2 Mengawasi dan Memesan Barang

##### KELOMPOK B

- 1 I.55HDROO.003.2 Memelihara Catatan Keuangan
- 2 I.55HDROO.004.2 Memproses Transaksi Keuangan
- 3 I.55HDROO.156.2 Membuat Presentasi

4	I.55HDROO.157.2	Mengorganisasikan Pesta
5	I.55HDROO.158.2	Merencanakan dan Melaksanakan Kegiatan Penjualan
6	I.55HDROO.159.2	Mengkoordinir Kegiatan Pemasaran dan Promosi
7	I.55HDROO.160.2	Membangun Hubungan Bisnis
8	I.55HDROO.169.2	Melaksanakan Pengadaan Barang
9	I.55HDROO.173.2	Mempersiapkan Laporan Keuangan
10	I.55HDROO.178.2	Melatih Kelompok Kecil
11	I.55HDROO.180.2	Merencanakan Sejumlah Sesi Pelatihan
12	I.55HDROO.181.2	Melaksanakan Sesi Pelatihan
13	I.55HDROO.183.2	Mengembangkan Prosedur Penilaian
14	I.55HDROO.188.2	Mengembangkan Pengetahuan Tentang Hukum Untuk Keperluan Bisnis
15	I.55HDROO.189.2	Membuat Daftar Personil Staf
16	I.55HDROO.190.2	Memantau Kinerja Staf
17	I.55HDROO.191.2	Melaksanakan Perekrutan Staf
18	I.55HDROO.195.2	Memberikan Bimbingan Kepada Staf
19	I.55HDROO.198.2	Mengelola Keuangan Sesuai Anggaran
20	I.55HDROO.199.2	Memantau Anggaran
21	I.55HDROO.200.2	Mengelola Aset Fisik
22	I.55HDROO.202.2	Memelihara Sistem Komputer
23	I.55HDROO.203.2	Melaksanakan Pemantauan Rencana Bisnis
24	I.55HDROO.219.2	Mengembangkan dan Memutakhirkan Pengetahuan Industri Pariwisata
25	I.55HDROO.222.2	Berkomunikasi Secara Lisan Dalam Bahasa Inggris Pada Tingkat Operasional Menengah
26	I.55HDROO.223.2	Membaca Dalam Bahasa Inggris Pada Tingkat Penyeliaan dan Operasional Menengah
27	I.55HDROO.227.2	Mengevaluasi Penilaian Kinerja Staf
28	I.55HDROO.231.2	Mengembangkan, Melaksanakan, dan Mengevaluasi Rencana Operasional
29	I.55HDROO.233.2	Memantau dan Mengevaluasi Efektifitas Hasil Pelatihan
30	I.55HDROO.234.2	Mengelola Sistem Penilaian Untuk Hasil Pelatihan
31	I.55HDROO.237.2	Mengawasi dan Mengelola Hubungan Tempat Kerja dan Keragamannya
32	I.55HDROO.238.2	Mengawasi Operasi Tempat Kerja Rutin
33	I.55HDROO.239.2	Mengelola Secara Efektif Penggunaan Sumber Daya Manusia
34	I.55HDROO.240.2	Melakukan Analisa Kebutuhan Pelatihan
35	I.55HDROO.243.2	Menyediakan Fasilitas Kehilangan dan Penemuan
36	I.55HDROO.244.2	Menjaga Keamanan Lingkungan Kerja dan Harta Benda

37	I.55HDROO.245.2	Mengoperasikan Perlengkapan Dasar Keamanan
38	I.55HDROO.251.2	Menangani Orang Mabuk
39	I.55HDROO.252.2	Mengaudit Prosedur Keuangan
40	I.55HDROO.256.2	Mengawasi dan Memonitor Orang
41	I.55HDROO.257.2	Menyediakan Keamanan Untuk Tamu <i>VIP</i>
42	I.55HDROO.258.2	Mengawal dan Membawa Barang-Barang Berharga
43	I.55HDROO.259.2	Merencanakan dan Melaksanakan Evakuasi Lokasi
44	I.55HDROO.260.2	Menjaga Keselamatan Lokasi dan Personil
45	I.55HDROO.264.2	Memproses Transaksi Pembelian Barang atau Jasa
46	I.55HDROO.265.2	Mengelola Catatan Daftar Gaji
KELOMPOK C		
1	I.55HDROO.206.2	Memulai Percakapan dan Mengembangkan Hubungan Baik dengan Tamu
2	I.55HDROO.207.2	Melakukan Percakapan Singkat di Telepon
3	I.55HDROO.208.2	Menggunakan Bahasa Lisan Untuk Negosiasi Pertukaran Informasi yang Kompleks Dalam Jenis Konteks Hotel
4	I.55HDROO.211.2	Membaca Instruksi dan Diagram Dalam Konteks yang Berkaitan
6	I.55HDROO.212.2	Membaca Teks Informasi
7	I.55HDROO.213.2	Menulis Pesan Singkat
8	I.55HDROO.228.2	Membaca dan Menulis Bahasa Inggris pada Tingkat Lanjut
9	I.55HDROO.235.2	Menyiapkan Dokumen Bisnis Dalam Bahasa Inggris Tingkat Lanjut

#### D. JENJANG KUALIFIKASI 6

##### 1. Kodifikasi

I55OHK01 Kualifikasi 6 Bidang Hotel Subbidang *Housekeeping (Management)*

##### 2. Deskripsi

Memiliki kemampuan dengan keterampilan untuk dapat melaksanakan tugas kompetensi di bidang *housekeeping* sesuai dengan perencanaan bisnis dengan mengutamakan kepuasan konsumen yang berkualitas dan bermutu sesuai dengan peraturan yang berlaku, merencanakan, mengawasi pelaksanaan operasional

secara terarah dengan analisa dan pelaporan lengkap hasil kerja sesuai dengan peraturan perusahaan termasuk didalamnya untuk menyelesaikan masalah dengan solusi yang baik.

### 3. Sikap Kerja

Kualifikasi ini menerapkan peran individu dalam disiplin kerja untuk selalu menjaga konsistensi mutu pelayanan kebersihan, kerapihan, kenyamanan dan kelengkapan di bidang *housekeeping* yang memiliki moral, etika, disiplin dan jujur dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya. Menguasai konsep teoritis bidang pengetahuan dan manajemen tertentu serta mampu menyelesaikan permasalahan yang dihadapi di lapangan dengan solusi, dapat bekerja sama dengan atasan serta bawahannya dalam rangka pemenuhan pelayanan terhadap konsumen. Bertanggung jawab penuh pada hasil pekerjaan kelompok serta mampu memformulasikan penyelesaian masalah prosedural dan menyelaraskan dengan permasalahan lapangan di bidang kerjanya dan menunjukkan kinerja dengan mutu dan kuantitas yang terukur.

Secara umum sikap kerja meliputi:

- a. bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa;
- b. memiliki keramah tamahan dan bersikap sopan;
- c. memiliki moral;
- d. memiliki integritas tinggi/kejujuran;
- e. memiliki tanggung jawab yang tinggi; dan
- f. bersikap disiplin dalam melaksanakan tugas.

### 4. Peran Kerja

Kualifikasi ini menyediakan keahlian untuk dapat bekerja pada usaha penyediaan akomodasi yaitu hotel, vila, pondok wisata, bumi perkemahan, persinggahan karavan, dan akomodasi lainnya yang digunakan untuk tujuan pariwisata serta:

- a. mampu mengaplikasikan bidang keahliannya dan memanfaatkan ilmu pengetahuan, teknologi, dan/atau seni pada bidang front office dalam penyelesaian masalah serta mampu beradaptasi terhadap situasi yang dihadapi;

- b. menguasai konsep teoritis bidang pengetahuan front office secara umum dan konsep teoritis bagian khusus dalam bidang *front office*.
5. Kemungkinan Jabatan:
- a. *Executive Houskeeper*;
  - b. *Chief Housekeeper/Chief Housekeeping/Head Housekeeper*;
  - c. *Housekeeping Manager*; dan
  - d. *Housekeeper*.
6. Aturan Pengemasan
- 43 (empat puluh tiga) Unit Kompetensi yang harus diselesaikan/ dipenuhi, dengan rincian:
- a. 16 (enam belas) Unit Kompetensi Inti; dan
  - b. 27 (dua puluh tujuh) Uit Kompetensi Piihan, terdiri atas:
    - 1) 6 (enam) Unit Kompetensi Pilihan Kelompok A;
    - 2) 14 (empat belas) Unit Kompetensi Pilihan Kelompok B; dan
    - 3) 7 (tujuh) Unit Kompetensi Pilihan Kelompok C.

DAFTAR UNIT KOMPETENSI		
KOMPETENSI INTI		
1	I.55HDROO.005.2	Melaksanakan Prosedur <i>Klerikal</i>
2	I.55HDROO.006.2	Melakukan Komunikasi Melalui Telepon
3	I.55HDROO.149.2	Melakukan Kerjasama Dengan Kolega dan Pelanggan
4	I.55HDROO.150.2	Melakukan Kerja Dalam Lingkungan Sosial yang Beragam
5	I.55HDROO.151.2	Mengikuti Prosedur Kesehatan, Keselamatan dan Keamanan di Tempat Kerja
6	I.55HDROO.152.2	Mengembangkan Pengetahuan Tentang Industri Perhotelan
7	I.55HDROO.153.2	Memperbaharui Pengetahuan Lokal
8	I.55HDROO.154.2	Mempromosikan Produk dan Jasa Kepada Pelanggan
9	I.55HDROO.155.2	Menangani Situasi Konflik
10	I.55HDROO.163.2	Menyediakan Pertolongan Pertama
11	I.55HDROO.164.2	Melaksanakan Prosedur Administrasi

- 12 I.55HDROO.187.2 Membangun Tempat Kerja yang Aman
- 13 I.55HDROO.219.2 Mengembangkan dan Memutakhirkan Pengetahuan Industri Pariwisata
- 14 I.55HDROO.218.2 Melakukan Tugas Perlindungan Anak yang Relevan Dengan Industri Pariwisata
- 15 I.55HDROO.220.2 Mengembangkan Lingkungan yang Aman Bagi Anak - Anak di Tujuan Pariwisata
- 16 I.55HDROO.250.2 Mencari dan Mendapatkan Data Komputer

#### KOMPETENSI PILIHAN

##### KELOMPOK A

- 1 I.55HDR00.010.2 Menyediakan Layanan *Housekeeping* Untuk Tamu
- 2 I.55HDROO.019.2 Merencanakan Kebutuhan Seragam Karyawan
- 3 I.55HDROO.161.2 Mengikuti Prosedur Kebersihan di Tempat Kerja
- 4 I.55HDROO.167.2 Mengelola Rapat
- 5 I.55HDROO.169.2 Melaksanakan Pengadaan Barang
- 6 I.55HDROO.170.2 Merencanakan dan Menetapkan Sistem dan Prosedur
- 7 I.55HDROO.173.2 Mempersiapkan Laporan Keuangan
- 8 I.55HDROO.177.2 Melaksanakan Penilaian
- 9 I.55HDROO.176.2 Merancang Dokumen, Laporan dan Lembar Kerja pada Komputer
- 10 I.55HDROO.179.2 Merencanakan dan Mempromosikan Pelatihan
- 11 I.55HDROO.181.2 Melaksanakan Sesi Pelatihan
- 12 I.55HDROO.184.2 Memantau Kegiatan Kerja
- 13 I.55HDROO.188.2 Mengembangkan Pengetahuan Tentang Hukum Untuk Keperluan Bisnis
- 14 I.55HDROO.189.2 Membuat Daftar Personil Staf
- 15 I.55HDROO.190.2 Memantau Kinerja Staf
- 16 I.55HDROO.191.2 Melaksanakan Perekrutan Staf
- 17 I.55HDROO.192.2 Mengelola Sumber Daya Manusia
- 18 I.55HDROO.198.2 Mengelola Keuangan Sesuai Anggaran
- 19 I.55HDROO.199.2 Memantau Anggaran
- 20 I.55HDROO.200.2 Mengelola Aset Fisik
- 21 I.55HDROO.221.2 Mengelola Kinerja Keuangan Dalam Anggaran
- 22 I.55HDROO.230.2 Membaca Bahasa Inggris Pada Tingkat Lanjut
- 23 I.55HDROO.231.2 Mengembangkan, Melaksanakan, dan Mengevaluasi Rencana Operasional
- 24 I.55HDROO.232.2 Mempersiapkan dan Mengawasi Anggaran Operasional
- 25 I.55HDROO.239.2 Mengelola Secara Efektif Penggunaan Sumber

		Daya Manusia
26	I.55HDROO.241.2	Merencanakan Penilaian
KELOMPOK B		
1	I.55HDROO.156.2	Membuat Presentasi
2	I.55HDROO.157.2	Mengorganisasikan Pesta
3	I.55HDROO.158.2	Merencanakan dan Melaksanakan Kegiatan Penjualan
4	I.55HDROO.159.2	Mengkoordinir Kegiatan Pemasaran dan Promosi
5	I.55HDROO.160.2	Membangun Hubungan Bisnis
6	I.55HDROO.165.2	Menyajikan Informasi
7	I.55HDROO.166.2	Menyiapkan Dokumen Bisnis
8	I.55HDROO.175.2	Membuat Dokumen di Dalam Komputer
9	I.55HDROO.178.2	Melatih Kelompok Kecil
10	I.55HDROO.180.2	Merencanakan Sejumlah Sesi Pelatihan
11	I.55HDROO.182.2	Mengevaluasi Pelatihan Dan Sistem Penilaian
12	I.55HDROO.183.2	Mengembangkan Prosedur Penilaian
13	I.55HDROO.193.2	Mengelola Keanekaragaman di Tempat Kerja
14	I.55HDROO.194.2	Mengelola Hubungan di Tempat Kerja
15	I.55HDROO.195.2	Memberikan Bimbingan Kepada Staf
16	I.55HDROO.196.2	Menangani Kualitas Layanan Pelanggan
17	I.55HDROO.201.2	Mengelola Persediaan
18	I.55HDROO.207.2	Melakukan Percakapan Singkat di Telepon
19	I.55HDROO.227.2	Mengevaluasi Penilaian Kinerja Staf
20	I.55HDROO.233.2	Memantau dan Mengevaluasi Efektifitas Hasil Pelatihan
21	I.55HDROO.234.2	Mengelola Sistem Penilaian Untuk Hasil Pelatihan
22	I.55HDROO.237.2	Mengawasi dan Mengelola Hubungan Tempat Kerja dan Keragamannya
23	I.55HDROO.238.2	Mengawasi Operasi Tempat Kerja Rutin
24	I.55HDROO.240.2	Melakukan Analisa Kebutuhan Program Pelatihan
25	I.55HDROO.243.2	Menyediakan Fasilitas Kehilangan dan Penemuan
26	I.55HDROO.251.2	Menangani Orang Mabuk
27	I.55HDROO.256.2	Mengawasi dan Memonitor Orang
28	I.55HDROO.257.2	Menyediakan Keamanan Untuk Tamu <i>VIP</i>
29	I.55HDROO.258.2	Mengawal dan Membawa Barang-Barang Berharga
30	I.55HDROO.259.2	Merencanakan dan Melaksanakan Evakuasi Lokasi
31	I.55HDROO.260.2	Menjaga Keselamatan Lokasi dan Personil

KELOMPOK C

- 1 I.55HDROO.203.2 Melaksanakan Pemantauan Rencana Bisnis
- 2 I.55HDROO.206.2 Memulai Percakapan dan Mengembangkan Hubungan Baik Dengan Tamu
- 3 I.55HDROO.208.2 Menggunakan Bahasa Lisan untuk Negosiasi Pertukaran Informasi yang Kompleks Dalam Jenis Konteks Hotel
- 4 I.55HDROO.211.2 Membaca Instruksi dan Diagram Dalam Konteks yang Berkaitan
- 5 I.55HDROO.212.2 Membaca Teks Informasi
- 6 I.55HDROO.213.2 Menulis Pesan Singkat
- 7 I.55HDROO.226.2 Bekerja Secara Kooperatif Dalam Lingkungan Administrasi Umum
- 8 I.55HDROO.228.2 Membaca dan Menulis Bahasa Inggris pada Tingkat Lanjut
- 9 I.55HDROO.244.2 Menjaga Keamanan Lingkungan Kerja dan Harta Benda
- 10 I.55HDROO.245.2 Mengoperasikan Perlengkapan Dasar Keamanan

MENTERI PARIWISATA DAN EKONOMI  
KREATIF/KEPALA BADAN PARIWISATA  
DAN EKONOMI KREATIF  
REPUBLIK INDONESIA,

Ttd.

SANDIAGA SALAHUDDIN UNO

Salinan sesuai dengan aslinya

Kepala Biro Umum, Hukum, dan Pengadaan



Ditandatangani secara elektronik oleh

Nina Azhari

LAMPIRAN III  
PERATURAN MENTERI PARIWISATA DAN  
EKONOMI KREATIF/KEPALA BADAN  
PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF  
REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 5 TAHUN 2022  
TENTANG  
PENERAPAN KERANGKA KUALIFIKASI  
NASIONAL INDONESIA BIDANG HOTEL

KERANGKA KUALIFIKASI NASIONAL INDONESIA  
BIDANG HOTEL SUB BIDANG *FOOD AND BEVERAGE SERVICE*

A. JENJANG KUALIFIKASI 2

1. Kodifikasi

I55OFB01 Kualifikasi 2 Bidang Hotel Subbidang *Food and Beverage Service (Waiting)*

2. Deskripsi

Kualifikasi jenjang ini memiliki kemampuan dan keterampilan melaksanakan tugas untuk menyiapkan, menyajikan, membersihkan peralatan makan dan minum serta sarana dan prasarana operasional dengan menggunakan pengetahuan dasar di bidang *food and beverage service*, memiliki keterampilan dan pengetahuan tentang peralatan makan dan minum, prosedur pembersihan serta bertanggung jawab atas pekerjaannya sendiri.

3. Sikap Kerja

Kualifikasi ini menerapkan peran individu dalam disiplin kerja untuk menjaga konsistensi mutu pelayanan penyediaan jasa, memberikan layanan melalui telepon, kebersihan pribadi dan lingkungan kerja. Dapat bekerjasama dengan atasan dan rekan kerja dalam pemenuhan pelayanan kepuasan pelanggan. Bertanggung jawab pada pekerjaan sendiri, memiliki sikap jujur, disiplin dan etika moral yang baik.

Secara umum sikap kerja meliputi:

- a. bertakwa pada Tuhan Yang Maha Esa;
- b. memiliki moral, etika dan kepribadian yang baik di dalam menyelesaikan tugasnya;
- c. berperan sebagai warga negara yang bangga dan cinta tanah air serta mendukung perdamaian dunia;
- d. mampu bekerjasama dan memiliki kepekaan sosial dan kepedulian yang tinggi terhadap masyarakat dan lingkungan;
- e. menghargai keanekaragaman budaya, pandangan, kepercayaan, dan agama serta pendapat/temuan original orang lain; dan
- f. menjunjung tinggi penegakan hukum serta memiliki semangat untuk mendahulukan kepentingan bangsa serta masyarakat luas.

#### 4. Peran Kerja

Kualifikasi ini menyediakan keahlian dan keterampilan untuk dapat bekerja pada bidang usaha jasa penyediaan makanan dan minuman yang dilengkapi dengan peralatan dan perlengkapan untuk proses pembuatan, yaitu restoran, kafe, jasa boga, dan bar/kedai minum, serta:

- a. mampu melaksanakan tugas sederhana maupun spesifik dengan menggunakan alat dan informasi dan prosedur kerja yang lazim dilakukan, dengan mutu yang terukur di bawah pengawasan atasannya;
- b. memiliki pengetahuan operasional dan pengetahuan faktual bidang kerja yang spesifik, sehingga mampu memilih penyelesaian yang tersedia terhadap masalah yang lazim timbul; dan
- c. bertanggung jawab atas pekerjaan sendiri.

#### 5. Kemungkinan Jabatan

- a. *Busboy*;
- b. *Trainee Waiter/Trainee Server*; dan
- c. *Restaurant and Bar Service Agent*.

#### 6. Aturan Pengemasan

23 (dua puluh tiga) Unit Kompetensi yang harus diselesaikan/dipenuhi, dengan rincian:

- a. 13 (tiga belas) Unit Kompetensi Inti; dan
- b. 10 (sepuluh) Unit Kompetensi Pilihan, terdiri atas:
  - 1) 8 (delapan) Unit Kompetensi Pilihan Kelompok A; dan
  - 2) 2 (dua) Unit Kompetensi Pilihan Kelompok B.

7. Daftar Unit Kompetensi

DAFTAR UNIT KOMPETENSI		
KOMPETENSI INTI		
1.	I.55HDROO.006.2	Melakukan Komunikasi Melalui Telepon
2.	I.55HDROO.161.2	Mengikuti Prosedur Kebersihan di Tempat Kerja
3.	I.55HDROO.153.2	Memperbaharui Pengetahuan Lokal
4.	I.55HDROO.151.2	Mengikuti Prosedur Kesehatan, Keselamatan dan Keamanan di Tempat Kerja
5.	I.55HDROO.152.2	Mengembangkan Pengetahuan Tentang Industri Perhotelan
6.	I.55HDROO.163.2	Menyediakan Pertolongan Pertama
7.	I.55HDROO.211.2	Membaca Instruksi dan Diagram Dalam Konteks Yang Berkaitan
8.	I.55HDROO.217.2	Berkomunikasi Secara Lisan Dalam Bahasa Inggris Pada Tingkat Operasional Dasar
9.	I.55HDROO.149.2	Melakukan Kerjasama Dengan Kolega dan Pelanggan
10.	I.55HDROO.150.2	Melakukan Kerja Dalam Lingkungan Sosial Yang Beragam
11.	I.55HDROO.218.2	Melakukan Tugas Perlindungan Anak Yang Relevan Dengan Industri Pariwisata
12.	I.55HDROO.031.2	Menyediakan Penghubung Antara Area Dapur dan Area Layanan
13.	I.55HDROO.023.2	Menyediakan Layanan Makanan dan Minuman
KOMPETENSI PILIHAN		
KELOMPOK A		
1.	I.55HDROO.250.2	Mencari dan Mendapatkan Data Komputer
2.	I.55HDROO.053.2	Melaksanakan Prosedur Keselamatan Makanan
3.	I.55HDROO.011.2	Membersihkan Lokasi/Area dan Peralatan
4.	I.55HDROO.155.2	Menangani Situasi Konflik
5.	I.55HDROO.037.2	Mengorganisir dan Menyiapkan Makanan
6.	I.55HDROO.164.2	Melaksanakan Prosedur Administrasi
7.	I.55HDROO.154.2	Mempromosikan Produk dan Jasa Kepada Pelanggan
8.	I.55HDROO.209.2	Menangani Keluhan

9. I.55HDROO.039.2 Menerima dan Menyimpan Persediaan
10. I.55HDROO.220.2 Mengembangkan Lingkungan Yang Aman Bagi Anak-Anak di Tujuan Pariwisata
11. I.55HDROO.021.2 Membersihkan dan Merapikan Area *Bar*
12. I.55HDROO.030.2 Memperbaharui Pengetahuan Makanan dan Minuman
13. I.55HDROO.028.2 Menyediakan Pelayanan yang Bertanggungjawab Terhadap Minuman Beralkohol
14. I.55HDROO.022.2 Mengoperasikan *Bar*
15. I.55HDROO.034.2 Menghidangkan *Cocktail*
16. I.55HDROO.029.2 Menyajikan Minuman Non Alkohol
17. I.55HDROO.026.2 Melengkapi Penjualan Eceran Minuman Beralkohol
18. I.55HDROO.032.2 Menyediakan Saran Ahli Tentang Makanan
19. I.55HDROO.035.2 Menyediakan Layanan *Gueridon*
20. I.55HDROO.027.2 Menyediakan *Room Service*
21. I.55HDROO.036.2 Menyediakan *Silver Service*
22. I.55HDROO.033.2 Menyediakan Layanan Minuman Anggur
23. I.55HDROO.251.2 Menangani Orang Mabuk
24. I.55HDROO.252.2 Mengaudit Prosedur Keuangan
25. I.55HDROO.172.2 Menyimpan Catatan Keuangan
26. I.55HDROO.221.2 Mengelola Kinerja Keuangan Dalam Anggaran
27. I.55HDROO.265.2 Mengelola Catatan Daftar Gaji
28. I.55HDROO.199.2 Memantau Anggaran
29. I.55HDROO.253.2 Mempersiapkan Laporan Keuangan
30. I.55HDROO.004.2 Memproses Transaksi Keuangan
31. I.55HDROO.264.2 Memproses Transaksi Pembelian Barang atau Jasa
32. I.55HDROO.065.2 Memonitor Pendapatan dan Biaya Jasa Boga

#### KELOMPOK B

1. I.55HDROO.206.2 Memulai Percakapan dan Mengembangkan Hubungan Baik Dengan Pelanggan
2. I.55HDROO.261.2 Melakukan Percakapan Singkat di telepon
3. I.55HDROO.208.2 Menggunakan Bahasa Lisan Untuk Negosiasi Pertukaran Informasi Yang Kompleks Dalam Jenis Konteks Hotel
4. I.55HDROO.254.2 Menyampaikan Presentasi Lisan Secara Ringkas
5. I.55HDROO.230.2 Membaca Bahasa Inggris Tingkat Lanjut
6. I.55HDROO.212.2 Membaca Teks Informasi
7. I.55HDROO.213.2 Menulis Pesan Singkat
8. I.55HDROO.235.2 Menyiapkan Dokumen Bisnis

1. Kodifikasi

I55OFB01 Kualifikasi 2 Bidang Hotel Subbidang *Food and Beverage Service (Beverages)*

2. Deskripsi

Kualifikasi jenjang ini memiliki kemampuan melaksanakan tugas menyiapkan, menyajikan, membersihkan peralatan makan dan minum serta sarana dan prasarana operasional dengan menggunakan pengetahuan dasar di bidang *food and beverage service*, memiliki keterampilan dan pengetahuan tentang peralatan makan dan minum, prosedur pembersihan serta bertanggung jawab atas pekerjaannya sendiri.

3. Sikap Kerja

Kualifikasi ini menerapkan peran individu dalam disiplin kerja untuk menjaga konsistensi mutu pelayanan penyediaan jasa, memberikan layanan melalui telepon, kebersihan pribadi dan lingkungan kerja. Dapat bekerjasama dengan atasan dan rekan kerja dalam pemenuhan pelayanan kepuasan pelanggan. Bertanggung jawab pada pekerjaan sendiri, memiliki sikap jujur, disiplin dan etika moral yang baik.

Secara umum sikap kerja meliputi:

- a. bertakwa pada Tuhan Yang Maha Esa;
- b. memiliki moral, etika dan kepribadian yang baik di dalam menyelesaikan tugasnya;
- c. berperan sebagai warga negara yang bangga dan cinta tanah air serta mendukung perdamaian dunia;
- d. mampu bekerja sama dan memiliki kepekaan sosial dan kepedulian yang tinggi terhadap masyarakat dan lingkungan;
- e. menghargai keanekaragaman budaya, pandangan, kepercayaan, dan agama serta pendapat/temuan original orang lain; dan
- f. menjunjung tinggi penegakan hukum serta memiliki semangat untuk mendahulukan kepentingan bangsa serta masyarakat luas.

4. Peran Kerja

Kualifikasi ini menyediakan keahlian dan keterampilan untuk dapat bekerja pada usaha jasa penyediaan makanan dan minuman yang dilengkapi dengan peralatan dan perlengkapan untuk proses pembuatan yaitu restoran, kafe, jasa boga, dan bar/kedai minum, serta:

- a. mampu melaksanakan tugas sederhana maupun spesifik dengan menggunakan alat dan informasi dan prosedur kerja yang lazim dilakukan, dengan mutu yang terukur dibawah pengawasan atasannya;
- b. memiliki pengetahuan operational dan pengetahuan faktual bidang kerja yang spesifik, sehingga mampu memilih penyelesaian yang tersedia terhadap masalah yang lazim timbul; dan
- c. bertanggung jawab atas pekerjaan sendiri.

5. Kemungkinan Jabatan:

- a. *Busboy*;
- b. *Trainee Waiter/ Trainee Server*; dan
- c. *Restaurant and Bar Service Agent*.

6. Aturan Pengemasan

23 (dua puluh tiga) Unit Kompetensi yang harus diselesaikan/ dipenuhi, dengan rincian:

- a. 13 (tiga belas) Unit Kompetensi Inti; dan
- b. 10 (sepuluh) Unit Kompetensi Pilihan, terdiri atas:
  - 1) 8 (delapan) Unit Kompetensi Pilihan Kelompok A; dan
  - 2) 2 (dua) Unit Kompetensi Pilihan Kelompok B.

DAFTAR UNIT KOMPETENSI		
KOMPETENSI INTI		
1.	I.55HDROO.006.2	Melakukan Komunikasi Melalui Telepon
2.	I.55HDROO.161.2	Mengikuti Prosedur Kebersihan di Tempat Kerja
3.	I.55HDROO.153.2	Memperbaharui Pengetahuan Lokal
4.	I.55HDROO.151.2	Mengikuti Prosedur Kesehatan, Keselamatan dan Keamanan di Tempat Kerja
5.	I.55HDROO.152.2	Mengembangkan Pengetahuan Tentang Industri

- Perhotelan
6. I.55HDROO.163.2 Menyediakan Pertolongan Pertama
  7. I.55HDROO.210.2 Membaca Instruksi dan Diagram Dalam Konteks Yang Berkaitan
  8. I.55HDROO.217.2 Berkomunikasi Secara Lisan Dalam Bahasa Inggris Pada Tingkat Operasional Dasar
  9. I.55HDROO.149.2 Melakukan Kerjasama Dengan Kolega dan Pelanggan
  10. I.55HDROO.150.2 Melakukan Kerja Dalam Lingkungan Sosial Yang Beragam
  11. I.55HDROO.218.2 Melakukan Tugas Perlindungan Anak Yang Relevan Dengan Industri Pariwisata
  12. I.55HDROO.031.2 Menyediakan Penghubung Antara Area Dapur dan Area Pelayanan
  13. I.55HDROO.023.2 Menyediakan Layanan Makanan dan Minuman

#### KOMPETENSI PILIHAN

##### KELOMPOK A

1. I.55HDROO.250.2 Mencari dan Mendapatkan Data Komputer
2. I.55HDROO.053.2 Melaksanakan Prosedur Keselamatan Makanan
3. I.55HDROO.011.2 Membersihkan Lokasi/Area dan Peralatan
4. I.55HDROO.155.2 Menangani Situasi Konflik
5. I.55HDROO.037.2 Mengorganisir dan Menyiapkan Makanan
6. I.55HDROO.164.2 Melaksanakan Prosedur Administrasi
7. I.55HDROO.154.2 Mempromosikan Produk dan Jasa Kepada Pelanggan
8. I.55HDROO.209.2 Menangani Keluhan
9. I.55HDROO.039.2 Menerima dan Menyimpan Persediaan
10. I.55HDROO.220.2 Mengembangkan Lingkungan Yang Aman Bagi Anak-Anak di Tujuan Pariwisata
11. I.55HDROO.021.2 Membersihkan dan Merapikan Area *Bar*
12. I.55HDROO.030.2 Memperbaharui Pengetahuan Makanan dan Minuman
13. I.55HDROO.028.2 Menyediakan Pelayanan dan Bertanggungjawab Terhadap Minuman Beralkohol
14. I.55HDROO.022.2 Mengoperasikan *Bar*
15. I.55HDROO.034.2 Menghidangkan *Cocktail*
16. I.55HDROO.029.2 Menyajikan Minuman Non Alkohol
17. I.55HDROO.026.2 Melengkapi Penjualan Eceran Minuman Beralkohol
18. I.55HDROO.032.2 Menyediakan Saran Ahli Tentang Makanan
19. I.55HDROO.035.2 Menyediakan Layanan *Gueridon*
20. I.55HDROO.027.2 Menyediakan *Room Service*
21. I.55HDROO.036.2 Menyediakan *Silver Service*
22. I.55HDROO.033.2 Menyediakan Layanan Minuman Anggur

- |     |                 |  |
|-----|-----------------|--|
| 23. | I.55HDROO.251.2 | Menangani Orang Mabuk                                |
| 24. | I.55HDROO.252.2 | Mengaudit Prosedur Keuangan                          |
| 25. | I.55HDROO.172.2 | Menyimpan Catatan Keuangan                           |
| 26. | I.55HDROO.221.2 | Mengelola Kinerja Keuangan Dalam Anggaran            |
| 27. | I.55HDROO.265.2 | Mengelola Catatan Daftar Gaji                        |
| 28. | I.55HDROO.199.2 | Memantau Anggaran                                    |
| 29. | I.55HDROO.253.2 | Mempersiapkan Laporan Keuangan                       |
| 30. | I.55HDROO.004.2 | Memproses Transaksi Keuangan                         |
| 31. | I.55HDROO.264.2 | Memproses Transaksi Untuk Pembelian Barang atau Jasa |
| 32. | I.55HDROO.065.2 | Memonitor Pendapatan dan Biaya Jasa Boga             |

#### KELOMPOK B

- |    |                 |   |
|----|-----------------|---|
| 1. | I.55HDROO.206.2 | Memulai Percakapan dan Mengembangkan Hubungan Baik Dengan Pelanggan                                   |
| 2. | I.55HDROO.261.2 | Melakukan Percakapan Singkat di Telepon   |
| 3. | I.55HDROO.208.2 | Menggunakan Bahasa Lisan Untuk Negosiasi Pertukaran Informasi Yang Kompleks Dalam Jenis Konteks Hotel |
| 4. | I.55HDROO.254.2 | Menyampaikan Presentasi Lisan Secara Ringkas  |
| 5. | I.55HDROO.230.2 | Membaca Bahasa Inggris Tingkat Lanjut   |
| 6. | I.55HDROO.212.2 | Membaca Teks Informasi  |
| 7. | I.55HDROO.213.2 | Menulis Pesan Singkat   |
| 8. | I.55HDROO.235.2 | Menyiapkan Dokumen Bisnis   |

## B. JENJANG KUALIFIKASI 3

### 1. Kodifikasi

I55OFB01 Kualifikasi 3 Bidang Hotel Subbidang *Food and Beverage Service (Waiting)*

### 2. Deskripsi

Kualifikasi jenjang ini memiliki kemampuan melaksanakan tugas untuk menyiapkan, menyajikan makanan dan minuman, membersihkan peralatan makan dan minum, sarana dan prasarana dengan keterampilan yang sesuai dengan standar operasional. Memiliki pengetahuan pelayanan makanan dan minuman di bidang *food and beverage service*, bertanggung jawab atas pekerjaannya sendiri dan dapat diberi tanggung jawab membimbing orang lain.

### 3. Sikap Kerja

Kualifikasi ini menerapkan peran individu dalam disiplin kerja untuk selalu menjaga konsistensi mutu pelayanan, kebersihan pribadi maupun lingkungan kerja. Pelaksana dapat menyelesaikan masalah yang umum dengan cara yang sesuai dengan peraturan dan prosedur di tempat kerja. Mampu menggunakan alat berdasarkan prosedur kerja dan menunjukkan kinerja dengan mutu dan kuantitas yang terukur dengan pengawasan tidak langsung. Mampu bekerjasama dengan atasan dan rekan kerja dalam pemenuhan pelayanan kepuasan pelanggan. Bertanggung jawab pada pekerjaannya sendiri dan dapat diberi tanggung jawab membimbing orang lain (memberi contoh dan bimbingan pada *junior/trainee*)

Secara umum sikap kerja meliputi:

- a. bertakwa pada Tuhan Yang Maha Esa;
- b. memiliki moral, etika dan kepribadian yang baik di dalam menyelesaikan tugasnya;
- c. berperan sebagai warga negara yang bangga dan cinta tanah air serta mendukung perdamaian dunia;
- d. mampu bekerjasama dan memiliki kepekaan sosial dan kepedulian yang tinggi terhadap masyarakat dan lingkungan;
- e. menghargai keanekaragaman budaya, pandangan, kepercayaan, dan agama serta pendapat/temuan original orang lain; dan
- f. menjunjung tinggi penegakan hukum serta memiliki semangat untuk mendahulukan kepentingan bangsa serta masyarakat luas.

### 4. Peran Kerja

Kualifikasi ini menyediakan keahlian dan keterampilan untuk dapat bekerja pada usaha jasa penyediaan makanan dan minuman yang dilengkapi dengan peralatan dan perlengkapan untuk proses pembuatan yaitu restoran, kafe, jasa boga, dan bar/kedai minum serta:

- a. mampu melaksanakan serangkaian tugas spesifik dengan menerjemahkan informasi dan menggunakan alat berdasarkan sejumlah pilihan prosedur kerja, serta mampu menunjukkan kinerja dengan mutu dan kuantitas yang terukur, yang sebagian

merupakan hasil kerja sendiri dengan pengawasan tidak langsung;

- b. memiliki pengetahuan operasional yang lengkap, prinsip-prinsip serta konsep umum yang terkait dengan fakta bidang keahlian tertentu, sehingga mampu menyelesaikan berbagai masalah yang lazim dengan metode yang sesuai; dan
- c. bertanggung jawab pada pekerjaan sendiri dan dapat diberi tanggung jawab atas kuantitas dan mutu hasil kerja orang lain.

5. Kemungkinan Jabatan:

- a. *Waiter Server/ Wait Person;*
- b. *Restaurant Steward;* dan
- c. *Receptionist/ Greeter/ Host.*

6. Aturan Pengemasan

33 (tiga puluh tiga) Unit Kompetensi yang harus diselesaikan/ dipenuhi, dengan rincian:

- a. 19 (Sembilan belas) Unit Kompetensi Inti; dan
- b. 14 (empat belas) Unit Kompetensi Pilihan, terdiri atas:
  - 1) 9 (Sembilan) Unit Kompetensi Kelompok A;
  - 2) 2 (dua) Unit Kompetensi Pilihan Kelompok B; dan
  - 3) 3 (tiga) Unit Kompetensi Pilihan Kelompok C.

7. Daftar Unit Kompetensi

DAFTAR UNIT KOMPETENSI		
KOMPETENSI INTI		
1.	I.55HDROO.006.2	Melakukan Komunikasi Melalui Telepon
2.	I.55HDROO.161.2	Mengikuti Prosedur Kebersihan di Tempat Kerja
3.	I.55HDROO.153.2	Memperbaharui Pengetahuan Lokal
4.	I.55HDROO.151.2	Mengikuti Prosedur Kesehatan, Keselamatan dan Keamanan di Tempat Kerja
5.	I.55HDROO.152.2	Mengembangkan Pengetahuan Tentang Industri Perhotelan
6.	I.55HDROO.164.2	Melaksanakan Prosedur Administrasi
7.	I.55HDROO.163.2	Menyediakan Pertolongan Pertama
8.	I.55HDROO.154.2	Mempromosikan Produk dan Jasa Kepada Pelanggan

9.	I.55HDROO.210.2	Memberi Pengarahan Dasar Membaca dan Mengikuti Diagram
10.	I.55HDROO.209.2	Menangani Keluhan
11.	I.55HDROO.217.2	Berkomunikasi Secara Lisan Dalam Bahasa Inggris Pada Tingkat Operasional Dasar
12.	I.55HDROO.149.2	Melakukan Kerjasama Dengan Kolega dan Pelanggan
13.	I.55HDROO.150.2	Melakukan Kerja Dalam Lingkungan Sosial Yang Beragam
14.	I.55HDROO.218.2	Melakukan Tugas Perlindungan Anak Yang Relevan Dengan Industri Pariwisata
15.	I.55HDROO.030.2	Memperbaharui Pengetahuan Makanan dan Minuman
16.	I.55HDROO.031.2	Menyediakan Penghubung Antara Area Dapur dan Area Layanan
17.	I.55HDROO.023.2	Menyediakan Layanan Makanan dan Minuman
18.	I.55HDROO.004.2	Memproses Transaksi Keuangan
19.	I.55HDROO.168.2	Menerima dan Menyimpan Barang
KOMPETENSI PILIHAN		
KELOMPOK A		
1.	I.55HDROO.250.2	Mencari dan Mendapatkan Data Komputer
2.	I.55HDROO.053.2	Melaksanakan Prosedur Keselamatan Makanan
3.	I.55HDROO.011.2	Membersihkan Lokasi/Area dan Peralatan
4.	I.55HDROO.155.2	Menangani Situasi Konflik
5.	I.55HDROO.037.2	Mengorganisir dan Menyiapkan Makanan
6.	I.55HDROO.039.2	Menerima dan Menyimpan Persediaan
7.	I.55HDROO.220.2	Mengembangkan Lingkungan Yang Aman Bagi Anak-Anak di Tujuan Pariwisata
8.	I.55HDROO.021.2	Membersihkan dan Merapikan Area <i>Bar</i>
9.	I.55HDROO.030.2	Memperbaharui Pengetahuan Makanan dan Minuman
10.	I.55HDROO.028.2	Menyediakan Pelayanan yang Bertanggungjawab Terhadap Minuman Beralkohol
11.	I.55HDROO.022.2	Mengoperasikan <i>Bar</i>
12.	I.55HDROO.034.2	Menghidangkan <i>Cocktail</i>
13.	I.55HDROO.029.2	Menyajikan Minuman Non Alkohol
14.	I.55HDROO.026.2	Melengkapi Penjualan Eceran Minuman Beralkohol
15.	I.55HDROO.032.2	Menyediakan Saran Ahli Tentang Makanan
16.	I.55HDROO.035.2	Menyediakan Layanan <i>Gueridon</i>
17.	I.55HDROO.027.2	Menyediakan <i>Room Service</i>
18.	I.55HDROO.036.2	Menyediakan <i>Silver Service</i>

19.	I.55HDROO.033.2	Menyediakan Layanan Minuman Anggur
20.	I.55HDROO.251.2	Menangani Orang Mabuk
21.	I.55HDROO.252.2	Mengaudit Prosedur Keuangan
22.	I.55HDROO.172.2	Menyimpan Catatan Keuangan
23.	I.55HDROO.221.2	Mengelola Kinerja Keuangan Dalam Anggaran
24.	I.55HDROO.265.2	Mengelola Catatan Daftar Gaji
25.	I.55HDROO.199.2	Memantau Anggaran
26.	I.55HDROO.253.2	Mempersiapkan Laporan Keuangan
27.	I.55HDROO.264.2	Memproses Transaksi Pembelian Barang atau Jasa
28.	I.55HDROO.065.2	Memonitor Pendapatan dan Biaya Jasa Boga
29.	I.55HDROO.256.2	Mengawasi dan Memonitor Orang
30.	I.55HDROO.255.2	Mengoperasikan Sistem Reservasi Komputer
31.	I.55HDROO.001	Memproses Reservasi
32.	I.55HDROO.176.2	Merancang Dokumen, Laporan, dan Lembar Kerja Pada Komputer
33.	I.55HDROO.165.2	Menyajikan Informasi
<b>KELOMPOK B</b>		
1.	I.55HDROO.197.2	Mengembangkan Strategi Pemasaran
2.	I.55HDROO.160.2	Membangun Hubungan Bisnis
3.	I.55HDROO.236.2	Menangani Kualitas Pelanggan
4.	I.55HDROO.203.2	Melaksanakan Pemantauan Rencana Bisnis
5.	I.55HDROO.156.2	Membuat Presentasi
6.	I.55HDROO.249.2	Memberikan Penjelasan Sederhana Tentang Objek dan Daya Tarik Wisata
<b>KELOMPOK C</b>		
1.	I.55HDROO.206.2	Memulai Percakapan dan Mengembangkan Hubungan Baik Dengan Pelanggan
2.	I.55HDROO.207.2	Melakukan Percakapan Singkat di Telepon
3.	I.55HDROO.208.2	Menggunakan Bahasa Lisan Untuk Negosiasi Pertukaran Informasi Yang Kompleks Dalam Jenis Konteks Hotel
4.	I.55HDROO.254.2	Menyampaikan Presentasi Lisan Secara Ringkas
5.	I.55HDROO.228.2	Membaca dan Menulis Bahasa Inggris Tingkat Lanjut.
6.	I.55HDROO.212.2	Membaca Teks Informasi
7.	I.55HDROO.213.2	Menulis Pesan Singkat
8.	I.55HDROO.235.2	Menyiapkan Dokumen Bisnis

1. Kodifikasi  
I55OFB01 Kualifikasi 3 Bidang Hotel Subbidang *Food and Beverage Service (Beverages)*
  
2. Deskripsi  
Kualifikasi jenjang ini memiliki kemampuan melaksanakan tugas untuk menyiapkan, menyajikan makanan dan minuman, membersihkan peralatan makan dan minum serta sarana dan prasarana operasional dengan menggunakan keterampilan, memiliki pengetahuan pelayanan makanan dan minuman di bidang *food and beverage service* , bertanggung jawab atas pekerjaannya sendiri dan dapat diberi tanggung jawab membimbing orang lain (memberi contoh dan bimbingan pada *junior/trainee*).
  
3. Sikap Kerja  
Kualifikasi ini menerapkan peran individu dalam disiplin kerja untuk selalu menjaga konsistensi mutu pelayanan, kebersihan pribadi maupun lingkungan kerja. Pelaksana dapat memecahkan masalah yang umum dengan cara yang sesuai dengan peraturan dan prosedur di tempat kerja. Mampu menggunakan alat berdasarkan prosedur kerja dan menunjukkan kinerja dengan mutu dan kuantitas yang terukur dengan pengawasan tidak langsung. Mampu bekerjasama dengan atasan dan rekan kerja dalam pemenuhan pelayanan kepuasan pelanggan. Bertanggung jawab pada pekerjaannya sendiri dan dapat diberi tanggung jawab membimbing orang lain.  
Secara umum sikap kerja meliputi:
  - a. bertakwa pada Tuhan Yang Maha Esa;
  - b. memiliki moral, etika dan kepribadian yang baik di dalam menyelesaikan tugasnya;
  - c. berperan sebagai warga negara yang bangga dan cinta tanah air serta mendukung perdamaian dunia;
  - d. mampu bekerjasama dan memiliki kepekaan sosial dan kepedulian yang tinggi terhadap masyarakat dan lingkungan;
  - e. menghargai keanekaragaman budaya, pandangan, kepercayaan, dan agama serta pendapat/temuan original orang lain; dan

- f. menjunjung tinggi penegakan hukum serta memiliki semangat untuk mendahulukan kepentingan bangsa serta masyarakat luas.

4. Peran Kerja

Kualifikasi ini menyediakan keahlian dan keterampilan untuk dapat bekerja pada usaha jasa penyediaan makanan dan minuman yang dilengkapi dengan peralatan dan perlengkapan untuk proses pembuatan yaitu restoran, kafe, jasa boga, dan bar/kedai minum serta:

- a. mampu melaksanakan serangkaian tugas spesifik dengan menerjemahkan informasi dan menggunakan alat berdasarkan sejumlah pilihan prosedur kerja, serta mampu menunjukkan kinerja dengan mutu dan kuantitas yang terukur, yang sebagian merupakan hasil kerja sendiri dengan pengawasan tidak langsung;
- b. memiliki pengetahuan operasional yang lengkap, prinsip-prinsip serta konsep umum yang terkait dengan fakta bidang keahlian tertentu, sehingga mampu menyelesaikan berbagai masalah yang lazim dengan metode yang sesuai;
- c. bertanggung jawab pada pekerjaan sendiri dan dapat diberi tanggung jawab atas kuantitas dan mutu hasil kerja orang lain; dan
- d. tanggung jawab atas kuantitas dan mutu hasil kerja orang lain.

5. Kemungkinan Jabatan:

- a. *Bartender*;
- b. *Bar Attendant/Bar Person*;
- c. *Bar Service Agent*;
- d. *Reception/Greeter Host*;
- e. *Barista*; dan
- f. *Sommelier*.

6. Aturan Pengemasan

33 (tiga puluh tiga) Unit Kompetensi yang harus diselesaikan/dipenuhi, dengan rincian:

- a. 19 (Sembilan belas) Unit Kompetensi Inti; dan
- b. 14 (empat belas) Unit Kompetensi Pilihan, terdiri dari:
  - 1) 9 (Sembilan) Unit Kompetensi Kelompok A;

- 2) 2 (dua) Unit Kompetensi Kelompok B; dan
- 3) 3 (tiga) Unit Kompetensi Kelompok C.

7. Daftar Unit Kompetensi

DAFTAR UNIT KOMPETENSI		
<b>KOMPETENSI INTI</b>		
1.	I.55HDROO.006.2	Melakukan Komunikasi Melalui Telepon
2.	I.55HDROO.161.2	Mengikuti Prosedur Kebersihan di Tempat Kerja
3.	I.55HDROO.153.2	Memperbaharui Pengetahuan Lokal
4.	I.55HDROO.151.2	Mengikuti Prosedur Kesehatan, Keselamatan dan Keamanan di Tempat Kerja
5.	I.55HDROO.152.2	Mengembangkan Pengetahuan Tentang Industri Perhotelan
6.	I.55HDROO.164.2	Melaksanakan Prosedur Administrasi
7.	I.55HDROO.163.2	Menyediakan Pertolongan Pertama
8.	I.55HDROO.154.2	Mempromosikan Produk dan Jasa Kepada Pelanggan
9.	I.55HDROO.210.2	Memberi Pengarahan Dasar Membaca dan Mengikuti Diagram
10.	I.55HDROO.209.2	Menangani Keluhan
11.	I.55HDROO.217.2	Berkomunikasi Secara Lisan Dalam Bahasa Inggris Pada Tingkat Operasional Dasar
12.	I.55HDROO.149.2	Melakukan Kerjasama Dengan Kolega dan Pelanggan
13.	I.55HDROO.150.2	Melakukan Kerja Dalam Lingkungan Sosial Yang Beragam
14.	I.55HDROO.218.2	Melakukan Tugas Perlindungan Anak Yang Relevan Dengan Industri Pariwisata
15.	I.55HDROO.030.2	Memperbaharui Pengetahuan Makanan dan Minuman
16.	I.55HDROO.031.2	Menyediakan Penghubung Antara Area Dapur dan Area Layanan
17.	I.55HDROO.023.2	Menyediakan Layanan Makanan dan Minuman
18.	I.55HDROO.004.2	Memproses Transaksi Keuangan
19.	I.55HDROO.168.2	Menerima dan Menyimpan Barang
<b>KOMPETENSI PILIHAN</b>		
<b>KELOMPOK A</b>		
1.	I.55HDROO.250.2	Mencari dan Mendapatkan Data Komputer
2.	I.55HDROO.053.2	Melaksanakan Prosedur Keselamatan Makanan
3.	I.55HDROO.011.2	Membersihkan Lokasi/Area dan Peralatan
4.	I.55HDROO.155.2	Menangani Situasi Konflik

5. I.55HDROO.037.2 Mengorganisir dan Menyiapkan Makanan
6. I.55HDROO.039.2 Menerima dan Menyimpan Persediaan
7. I.55HDROO.220.2 Mengembangkan Lingkungan Yang Aman Bagi Anak-Anak di Tujuan Pariwisata
8. I.55HDROO.021.2 Membersihkan dan Merapikan Area *Bar*
9. I.55HDROO.028.2 Menyediakan Pelayanan dan Bertanggungjawab Terhadap Minuman Beralkohol
10. I.55HDROO.022.2 Mengoperasikan *Bar*
11. I.55HDROO.034.2 Menghidangkan *Cocktail*
12. I.55HDROO.029.2 Menyajikan Minuman Non Alkohol
13. I.55HDROO.026.2 Melengkapi Penjualan Eceran Minuman Beralkohol
14. I.55HDROO.032.2 Menyediakan Saran Ahli Tentang Makanan
15. I.55HDROO.035.2 Menyediakan Layanan *Gueridon*
16. I.55HDROO.027.2 Menyediakan *Room Service*
17. I.55HDROO.036.2 Menyediakan *Silver Service*
18. I.55HDROO.033.2 Menyediakan Layanan Minuman Anggur
19. I.55HDROO.251.2 Menangani Orang Mabuk
20. I.55HDROO.252.2 Mengaudit Prosedur Keuangan
21. I.55HDROO.172.2 Menyimpan Catatan Keuangan
22. I.55HDROO.221.2 Mengelola Kinerja Keuangan Dalam Anggaran
23. I.55HDROO.265.2 Mengelola Catatan Daftar Gaji
24. I.55HDROO.199.2 Memantau Anggaran
25. I.55HDROO.253.2 Mempersiapkan Laporan Keuangan
26. I.55HDROO.264.2 Memproses Transaksi Pembelian Barang atau Jasa
27. I.55HDROO.065.2 Memonitor Pendapatan dan Biaya Jasa Boga
28. I.563030.001.01 Mengelola Bahan Baku
29. I.563030.002.01 Mengelola Peralatan dan Perlengkapan
30. I.563030.005.01 Mengoperasikan Peralatan
31. I.563030.006.01 Mengembangkan Produk Minuman Kopi
32. D1.HBS.CL.5.05 Mengoperasikan Penyimpanan Anggur

#### KELOMPOK B

1. I.55HDROO.197.2 Mengembangkan Strategi Pemasaran
2. I.55HDROO.160.2 Membangun Hubungan Bisnis
3. I.55HDROO.236.2 Menangani Kualitas Pelanggan
4. I.55HDROO.203.2 Melaksanakan Pemantauan Rencana Bisnis
5. I.55HDROO.156.2 Membuat Presentasi
6. I.55HDROO.263.2 Mengembangkan Produk Layanan Baru

#### KELOMPOK C

1. I.55HDROO.206.2 Memulai Percakapan dan Mengembangkan Hubungan Baik Dengan Pelanggan

- |    |                 |   |
|----|-----------------|---|
| 2. | I.55HDROO.207.2 | Melakukan Percakapan Singkat di Telepon   |
| 3. | I.55HDROO.208.2 | Menggunakan Bahasa Lisan Untuk Negosiasi Pertukaran Informasi Yang Kompleks Dalam Jenis Konteks Hotel |
| 4. | I.55HDROO.254.2 | Menyampaikan Presentasi Lisan Secara Ringkas  |
| 5. | I.55HDROO.228.2 | Membaca dan Menulis Bahasa Inggris pada Tingkat Lanjut.   |
| 6. | I.55HDROO.212.2 | Membaca Teks Informasi  |
| 7. | I.55HDROO.213.2 | Menulis Pesan Singkat   |
| 8. | I.55HDROO.235.2 | Menyiapkan Dokumen Bisnis   |

### C. JENJANG KUALIFIKASI 4

#### 1. Kodifikasi

I55OFB01 Kualifikasi 4 Bidang Hotel Subbidang *Food and Beverage Service (Waiting)*

#### 2. Deskripsi

Kualifikasi jenjang ini memiliki kemampuan dalam melaksanakan tugas sebagai penyelia yang memiliki kualifikasi dan kompetensi dalam bidang *food and beverage service*, dapat menyelesaikan permasalahan dilapangan, bekerjasama dan berkomunikasi dengan kolega dan pelanggan. Mampu menyusun laporan tertulis dalam lingkup terbatas dan memiliki inisiatif serta tanggung jawab pada pekerjaannya sendiri dan atas hasil kerja orang lain sehingga dapat menunjukkan kinerja dengan mutu dan kuantitas terukur.

#### 3. Sikap Kerja

Kualifikasi ini menerapkan peran individu dalam disiplin kerja untuk selalu menjaga konsistensi mutu pelayanan, kebersihan pribadi maupun lingkungan kerja. Pelaksana dapat menyelesaikan masalah yang umum dengan cara yang sesuai dengan peraturan dan prosedur di tempat kerja. Mampu menggunakan alat berdasarkan prosedur kerja dan menunjukkan kinerja dengan mutu dan kuantitas yang terukur dengan pengawasan tidak langsung. Mampu bekerjasama dengan atasan dan rekan kerja dalam pemenuhan pelayanan kepuasan pelanggan. Bertanggung jawab pada pekerjaan kelompok

dan dapat diberi tanggung jawab membimbing orang lain sesuai prosedur .

Secara umum sikap kerja meliputi:

- a. bertakwa pada Tuhan Yang Maha Esa;
- b. memiliki moral, etika dan kepribadian yang baik di dalam menyelesaikan tugasnya;
- c. berperan sebagai warga negara yang bangga dan cinta tanah air serta mendukung perdamaian dunia;
- d. mampu bekerjasama dan memiliki kepekaan sosial dan kepedulian yang tinggi terhadap masyarakat dan lingkungan;
- e. menghargai keanekaragaman budaya, pandangan, kepercayaan, dan agama serta pendapat /temuan original orang lain; dan
- f. menjunjung tinggi penegakan hukum serta memiliki semangat untuk mendahulukan kepentingan bangsa serta masyarakat luas.

#### 4. Peran Kerja

Kualifikasi ini menyediakan keahlian dan keterampilan untuk dapat bekerja pada usaha jasa penyediaan makanan dan minuman yang dilengkapi dengan peralatan dan perlengkapan untuk proses pembuatan yaitu restoran, kafe, jasa boga, dan bar/kedai minum serta:

- a. menguasai beberapa prinsip dasar bidang keahlian tertentu dan mampu menyelaraskan dengan permasalahan faktual di bidang kerjanya, mampu bekerjasama dan melakukan komunikasi, menyusun laporan tertulis dalam lingkup terbatas dan memiliki inisiatif; dan
- b. bertanggung jawab pada pekerjaan sendiri dan dapat diberi tanggung jawab atas hasil kerja orang lain.

#### 5. Kemungkinan Jabatan:

- a. *Head Waiter*;
- b. *Shift Leader/Team Leader*; dan
- c. *Restaurant Supervisor*.

6. Aturan Pengemasan

39 (tiga puluh sembilan) Unit Kompetensi yang harus diselesaikan/dipenuhi, dengan perincian:

- a. 21 (dua puluh satu) Unit Kompetensi Inti; dan
- b. 18 (delapan belas) Unit Kompetensi Pilihan, terdiri atas:
  - 1) 12 (dua belas) Unit Kompetensi Pilihan Kelompok A;
  - 2) 3 (tiga) Unit Kompetensi Pilihan Kelompok B; dan
  - 3) 3 (tiga) Unit Kompetensi Pilihan Kelompok C.

7. Daftar Unit Kompetensi

DAFTAR UNIT KOMPETENSI		
KOMPETENSI INTI		
1.	I.55HDROO.250.2	Mencari dan Mendapatkan Data Komputer
2.	I.55HDROO.006.2	Melakukan Komunikasi Melalui Telepon
3.	I.55HDROO.161.2	Mengikuti Prosedur Kebersihan di Tempat Kerja
4.	I.55HDROO.153.2	Memperbaharui Pengetahuan Lokal
5.	I.55HDROO.151.2	Mengikuti Prosedur Kesehatan, Keselamatan dan Keamanan di Tempat Kerja
6.	I.55HDROO.152.2	Mengembangkan Pengetahuan Tentang Industri Perhotelan
7.	I.55HDROO.155.2	Menangani Situasi Konflik
8.	I.55HDROO.164.2	Melaksanakan Prosedur Administrasi
9.	I.55HDROO.163.2	Menyediakan Pertolongan Pertama
10.	I.55HDROO.154.2	Mempromosikan Produk dan Jasa Kepada Pelanggan
11.	I.55HDROO.210.2	Memberi Pengarahan Dasar Membaca dan Mengikuti Diagram
12.	I.55HDROO.209.2	Menangani Keluhan
13.	I.55HDROO.217.2	Berkomunikasi Secara Lisan Dalam Bahasa Inggris Pada Tingkat Operasional Dasar
14.	I.55HDROO.149.2	Melakukan Kerjasama Dengan Kolega dan Pelanggan
15.	I.55HDROO.150.2	Melakukan Kerja Dalam Lingkungan Sosial Yang Beragam
16.	I.55HDROO.218.2	Melakukan Tugas Perlindungan Anak Yang Relevan Dengan Industri Pariwisata
17.	I.55HDROO.030.2	Memperbaharui Pengetahuan Makanan dan Minuman
18.	I.55HDROO.031.2	Menyediakan Penghubung Antara Area Dapur dan Area Layanan
19.	I.55HDROO.023.2	Menyediakan Layanan Makanan dan Minuman

20. I.55HDROO.004.2 Memproses Transaksi Keuangan
21. I.55HDROO.168.2 Menerima dan Menyimpan Barang

#### KOMPETENSI PILIHAN

##### KELOMPOK A

1. I.55HDROO.021.2 Membersihkan dan Merapikan Area *Bar*
2. I.55HDROO.028.2 Menyediakan Pelayanan dan Bertanggungjawab Terhadap Minuman Beralkohol
3. I.55HDROO.022.2 Mengoperasikan *Bar*
4. I.55HDROO.034.2 Menghidangkan *Cocktail*
5. I.55HDROO.029.2 Menyajikan Minuman Non Alkohol
6. I.55HDROO.026.2 Melengkapi Penjualan Eceran Minuman Beralkohol
7. I.55HDROO.032.2 Menyediakan Saran Ahli Tentang Makanan
8. I.55HDROO.035.2 Menyediakan Layanan *Gueridon*
9. I.55HDROO.027.2 Menyediakan *Room Service*
10. I.55HDROO.036.2 Menyediakan *Silver Service*
11. I.55HDROO.033.2 Menyediakan Layanan Minuman Anggur
12. I.55HDROO.251.2 Menangani Orang Mabuk
13. I.55HDROO.252.2 Mengaudit Prosedur Keuangan
14. I.55HDROO.172.2 Menyimpan Catatan Keuangan
15. I.55HDROO.221.2 Mengelola Kinerja Keuangan Dalam Anggaran
16. I.55HDROO.265.2 Mengelola Catatan Daftar Gaji
17. I.55HDROO.199.2 Memantau Anggaran
18. I.55HDROO.253.2 Mempersiapkan Laporan Keuangan Rutin
19. I.55HDROO.264.2 Memproses Transaksi Pembelian Barang atau Jasa
20. I.55HDROO.065.2 Memonitor Pendapatan dan Biaya Jasa Boga
21. I.55HDROO.256.2 Mengawasi dan Memonitor Orang

##### KELOMPOK B

1. I.55HDROO.197.2 Mengembangkan Strategi Pemasaran
2. I.55HDROO.160.2 Membangun Hubungan Bisnis
3. I.55HDROO.236.2 Menangani Kualitas Pelanggan
4. I.55HDROO.203.2 Melaksanakan Pemantauan Rencana Bisnis
5. I.55HDROO.156.2 Membuat Presentasi
6. I.55HDROO.263.2 Mengembangkan Produk Layanan Baru
7. I.55HDROO.241.2 Merencanakan Penilaian
8. I.55HDROO.240.2 Melakukan Analisa Kebutuhan Pelatihan
9. I.55HDROO.178.2 Melatih Kelompok Kecil
10. I.55HDROO.183.2 Mengembangkan Prosedur Penilaian
11. I.55HDROO.234.2 Mengelola Sistem Penilaian Untuk Hasil Pelatihan

12.	I.55HDROO.233.2	Memantau dan Mengevaluasi Efektifitas Hasil Pelatihan
13.	I.55HDROO.180.2	Merencanakan Sejumlah Sesi Pelatihan
14.	I.55HDROO.181.2	Melaksanakan Sesi Pelatihan
15.	I.55HDROO.229.2	Membangun dan Memelihara Tempat Kerja Yang Aman
16.	I.55HDROO.202.2	Memelihara Sistem Komputerisasi
17.	I.55HDROO.188.2	Mengembangkan Pengetahuan Tentang Hukum Untuk Keperluan Bisnis
18.	I.55HDROO.200.2	Mengelola Aset Fisik
19.	I.55HDROO.157.2	Mengorganisasikan Pesta
20.	I.55HDROO.201.2	Mengelola Persediaan
21.	I.55HDROO.192.2	Mengelola Sumber Daya Manusia
22.	I.55HDROO.193.2	Mengelola Keanekaragaman di Tempat Kerja
23.	I.55HDROO.184.2	Memantau Kegiatan Kerja
24.	I.55HDROO.190.2	Memantau Kinerja Staf
25.	I.55HDROO.195.2	Memberikan Bimbingan Kepada Staf
26.	I.55HDROO.191.2	Melaksanakan Perekrutan Staf
27.	I.55HDROO.189.2	Membuat Daftar Personil Staf

#### KELOMPOK C

1.	I.55HDROO.206.2	Memulai Percakapan dan Mengembangkan Hubungan Baik Dengan Pelanggan
2.	I.55HDROO.207.2	Melakukan Percakapan Singkat di Telepon
3.	I.55HDROO.208.2	Menggunakan Bahasa Lisan Untuk Negosiasi Pertukaran Informasi Yang Kompleks Dalam Jenis Konteks Hotel
4.	I.55HDROO.254.2	Menyampaikan Presentasi Lisan Secara Ringkas
5.	I.55HDROO.228.2	Membaca dan Menulis Bahasa Inggris pada Tingkat Lanjut.
6.	I.55HDROO.212.2	Membaca Teks Informasi
7.	I.55HDROO.213.2	Menulis Pesan Singkat
8.	I.55HDROO.235.2	Menyiapkan Dokumen Bisnis

#### 1. Kodifikasi

I55OFB01 Kualifikasi 4 Bidang Hotel Subbidang *Food and Beverage Service (Beverages)*

#### 2. Deskripsi

Kualifikasi jenjang ini memiliki kemampuan dalam bidang *food and beverage service*, dapat menyelesaikan permasalahan di lapangan dengan bekerjasama dan berkomunikasi. Mampu menyusun laporan

tertulis dalam lingkup terbatas dan memiliki inisiatif serta tanggung jawab pada pekerjaannya sendiri dan tanggung jawab atas hasil kerja orang lain sehingga dapat menunjukkan kinerja dengan mutu dan kuantitas terukur. Mampu menyelesaikan tugas, berlingkup luas dan kasus spesifik dengan menganalisa informasi secara terbatas, memilih metode yang sesuai dari beberapa pilihan yang baku, serta mampu menunjukkan kinerja dengan mutu dan kualitas yang terukur dapat menunjukkan kinerja dengan mutu dan kuantitas terukur.

### 3. Sikap Kerja

Kualifikasi ini menerapkan peran individu dalam disiplin kerja untuk selalu menjaga konsistensi mutu pelayanan, kebersihan pribadi maupun lingkungan kerja. Pelaksana dapat memecahkan masalah yang umum dengan cara yang sesuai dengan peraturan dan prosedur di tempat kerja. Mampu menggunakan alat berdasarkan prosedur kerja dan menunjukkan kinerja dengan mutu dan kuantitas yang terukur dengan pengawasan tidak langsung. Mampu bekerjasama dengan atasan dan rekan kerja dalam pemenuhan pelayanan kepuasan pelanggan. Bertanggung jawab pada pekerjaan kelompok dan dapat diberi tanggung jawab membimbing orang lain sesuai prosedur.

Secara umum sikap kerja meliputi:

- a. bertakwa pada Tuhan Yang Maha Esa;
- b. memiliki moral, etika dan kepribadian yang baik di dalam menyelesaikan tugasnya;
- c. berperan sebagai warga negara yang bangga dan cinta tanah air serta mendukung perdamaian dunia;
- d. mampu bekerjasama dan memiliki kepekaan sosial dan kepedulian yang tinggi terhadap masyarakat dan lingkungan;
- e. menghargai keanekaragaman budaya, pandangan, kepercayaan, dan agama serta pendapat/temuan original orang lain; dan
- f. menjunjung tinggi penegakan hukum serta memiliki semangat untuk mendahulukan kepentingan bangsa serta masyarakat luas.

4. Peran Kerja

Kualifikasi ini menyediakan keahlian dan keterampilan untuk dapat bekerja pada usaha jasa penyediaan makanan dan minuman yang dilengkapi dengan peralatan dan perlengkapan untuk proses pembuatan yaitu restoran, kafe, jasa boga, dan bar/ kedai minum serta:

- a. menguasai beberapa dasar prinsip dasar bidang keahlian tertentu dan mampu menyelaraskan dengan permasalahan faktual dibidang kerjanya, mampu bekerjasama dan melakukan komunikasi, menyusun laporan tertulis dalam lingkup terbatas dan memiliki inisiatif; dan
- b. bertanggung jawab pada pekerjaan sendiri dan dapat diberi tanggung jawab atas hasil kerja orang lain.

5. Kemungkinan Jabatan:

- a. *Head Bar Attendant*;
- b. *Shift Leader/ Team Leader*;
- c. *Bar Service Supervisor*; dan

6. Aturan Pengemasan

39 (tiga puluh sembilan) Unit Kompetensi yang harus diselesaikan/ dipenuhi, dengan perincian:

- a. 21 (dua puluh satu) Unit Kompetensi Inti
- b. 18 (delapan belas) Unit Kompetensi Pilihan, terdiri dari:
  - 1) 12 (dua belas) Unit Kompetensi Pilihan Kelompok A;
  - 2) 3 (tiga) Unit Kompetensi Pilihan Kelompok B; dan
  - 3) 3 (tiga) Unit Kompetensi Pilihan Kelompok C.

7. Daftar Unit Kompetensi

DAFTAR UNIT KOMPETENSI		
KOMPETENSI INTI		
1.	I.55HDROO.250.2	Mencari dan Mendapatkan Data Komputer
2.	I.55HDROO.006.2	Melakukan Komunikasi Melalui Telepon
3.	I.55HDROO.161.2	Mengikuti Prosedur Kebersihan di Tempat Kerja
4.	I.55HDROO.153.2	Memperbaharui Pengetahuan Lokal
5.	I.55HDROO.151.2	Mengikuti Prosedur Kesehatan, Keselamatan dan Keamanan di Tempat Kerja

6. I.55HDROO.152.2 Mengembangkan Pengetahuan Tentang Industri Perhotelan
7. I.55HDROO.155.2 Menangani Situasi Konflik
8. I.55HDROO.164.2 Melaksanakan Prosedur Administrasi
9. I.55HDROO.163.2 Menyediakan Pertolongan Pertama
10. I.55HDROO.154.2 Mempromosikan Produk dan Jasa Kepada Pelanggan
11. I.55HDROO.210.2 Memberi Pengarahan Dasar Membaca dan Mengikuti Diagram
12. I.55HDROO.209.2 Menangani Keluhan
13. I.55HDROO.217.2 Berkomunikasi Secara Lisan Dalam Bahasa Inggris Pada Tingkat Operasional Dasar
14. I.55HDROO.149.2 Melakukan Kerjasama Dengan Kolega dan Pelanggan
15. I.55HDROO.150.2 Melakukan Kerja Dalam Lingkungan Sosial Yang Beragam
16. I.55HDROO.218.2 Melakukan Tugas Perlindungan Anak Yang Relevan Dengan Industri Pariwisata
17. I.55HDROO.030.2 Memperbaharui Pengetahuan Makanan dan Minuman
18. I.55HDROO.031.2 Menyediakan Penghubung Antara Area Dapur dan Area Pelayanan
19. I.55HDROO.023.2 Menyediakan Layanan Makanan dan Minuman
20. I.55HDROO.004.2 Memproses Transaksi Keuangan
21. I.55HDROO.168.2 Menerima dan Menyimpan Barang

KOMPETENSI PILIHAN  
KELOMPOK A

1. I.55HDROO.021.2 Membersihkan dan Merapikan Area *Bar*
2. I.55HDROO.028.2 Menyediakan Pelayanan dan Bertanggungjawab Terhadap Minuman Beralkohol
3. I.55HDROO.022.2 Mengoperasikan *Bar*
4. I.55HDROO.034.2 Menghidangkan *Cocktail*
5. I.55HDROO.029.2 Menyajikan Minuman Non Alkohol
6. I.55HDROO.026.2 Melengkapi Penjualan Eceran Minuman Beralkohol
7. I.55HDROO.032.2 Menyediakan Saran Ahli Tentang Makanan
8. I.55HDROO.035.2 Menyediakan Layanan *Gueridon*
9. I.55HDROO.027.2 Menyediakan *Room Service*
10. I.55HDROO.036.2 Menyediakan *Silver Service*
11. I.55HDROO.033.2 Menyediakan Layanan Minuman Anggur
12. I.55HDROO.251.2 Menangani Orang Mabuk
13. I.55HDROO.252.2 Mengaudit Prosedur Keuangan
14. I.55HDROO.172.2 Menyimpan Catatan Keuangan

- |     |                 |  |
|-----|-----------------|--|
| 15. | I.55HDROO.221.2 | Mengelola Kinerja Keuangan Dalam Anggaran      |
| 16. | I.55HDROO.265.2 | Mengelola Catatan Daftar Gaji                  |
| 17. | I.55HDROO.199.2 | Memantau Anggaran                              |
| 18. | I.55HDROO.253.2 | Mempersiapkan Laporan Keuangan                 |
| 19. | I.55HDROO.264.2 | Memproses Transaksi Pembelian Barang atau Jasa |
| 20. | I.55HDROO.065.2 | Memonitor Pendapatan dan Biaya Jasa Boga       |

#### KELOMPOK B

- |     |                 |  |
|-----|-----------------|--|
| 1.  | I.55HDROO.197.2 | Mengembangkan Strategi Pemasaran                               |
| 2.  | I.55HDROO.160.2 | Membangun Hubungan Bisnis                                      |
| 3.  | I.55HDROO.236.2 | Menangani Kualitas Pelanggan                                   |
| 4.  | I.55HDROO.203.2 | Melaksanakan Pemantauan Rencana Bisnis                         |
| 5.  | I.55HDROO.156.2 | Membuat Presentasi   |
| 6.  | I.55HDROO.263.2 | Mengembangkan Produk Layanan Baru                              |
| 7.  | I.55HDROO.241.2 | Merencanakan Penilaian   |
| 8.  | I.55HDROO.240.2 | Melakukan Analisa Kebutuhan Pelatihan                          |
| 9.  | I.55HDROO.178.2 | Melatih Kelompok Kecil   |
| 10. | I.55HDROO.183.2 | Mengembangkan Prosedur Penilaian                               |
| 11. | I.55HDROO.234.2 | Mengelola Sistem Penilaian Untuk Hasil Pelatihan               |
| 12. | I.55HDROO.233.2 | Memantau dan Mengevaluasi Efektifitas Hasil Pelatihan          |
| 13. | I.55HDROO.180.2 | Merencanakan Sejumlah Sesi Pelatihan                           |
| 14. | I.55HDROO.181.2 | Melaksanakan Sesi Pelatihan                                    |
| 15. | I.55HDROO.229.2 | Membangun dan Memelihara Tempat Kerja Yang Aman                |
| 16. | I.55HDROO.246.2 | Mengawasi Khalayak Ramai                                       |
| 17. | I.55HDROO.202.2 | Memelihara Sistem Komputerisasi                                |
| 18. | I.55HDROO.188.2 | Mengembangkan Pengetahuan Tentang Hukum Untuk Keperluan Bisnis |
| 19. | I.55HDROO.200.2 | Mengelola Aset Fisik   |
| 20. | I.55HDROO.157.2 | Mengorganisasikan Pesta  |
| 21. | I.55HDROO.201.2 | Mengelola Persediaan   |
| 22. | I.55HDROO.192.2 | Mengelola Sumber Daya Manusia                                  |
| 23. | I.55HDROO.193.2 | Mengelola Keanekaragaman di Tempat Kerja                       |
| 24. | I.55HDROO.184.2 | Memantau Kegiatan Kerja  |
| 25. | I.55HDROO.190.2 | Memantau Kinerja Staf  |
| 26. | I.55HDROO.195.2 | Memberikan Bimbingan Kepada Staf                               |
| 27. | I.55HDROO.191.2 | Melaksanakan Perekrutan Staf                                   |
| 28. | I.55HDROO.189.2 | Membuat Daftar Personil Staf                                   |

#### KELOMPOK C

- |    |                 |                                      |
|----|-----------------|--------------------------------------|
| 1. | I.55HDROO.206.2 | Memulai Percakapan dan Mengembangkan |
|----|-----------------|--------------------------------------|

		Hubungan Baik Dengan Pelanggan
2.	I.55HDROO.207.2	Melakukan Percakapan Singkat di Telepon
3.	I.55HDROO.208.2	Menggunakan Bahasa Lisan Untuk Negosiasi Pertukaran Informasi Yang Kompleks Dalam Jenis Konteks Hotel
4.	I.55HDROO.254.2	Menyampaikan Presentasi Lisan Secara Ringkas
5.	I.55HDROO.228.2	Membaca dan Menulis Bahasa Inggris pada Tingkat Lanjut.
6.	I.55HDROO.212.2	Membaca Teks Informasi
7.	I.55HDROO.213.2	Menulis Pesan Singkat
8.	I.55HDROO.235.2	Menyiapkan Dokumen Bisnis

1. Kodifikasi

I55OFB01 Kualifikasi 4 Bidang Hotel Subbidang *Food and Beverage Service (Supervision)*

2. Deskripsi

Kualifikasi jenjang ini memiliki kemampuan dan keterampilan dalam melaksanakan tugas kompetensi di bidang *food and beverage service*, mempunyai kemampuan memimpin beberapa staf dan bertanggung jawab mengarahkan, mengkoordinasikan semua aktivitas kepada staf yang ditugaskan, memastikan semua standar prosedur pelayanan makanan dan minuman yang dikelola dan diimplementasikan secara konsisten, berkualitas, bermutu sesuai dengan aturan yang berlaku serta mengutamakan kepuasan pelanggan. Mampu menyelesaikan masalah dengan solusi yang baik dan melaksanakan perencanaan pemasaran serta menganalisa laporan hasil kerja.

3. Sikap Kerja

Kualifikasi ini menerapkan peran individu dalam disiplin kerja untuk selalu menjaga konsistensi mutu pelayanan, kebersihan pribadi maupun lingkungan kerja. Pelaksana dapat menyelesaikan masalah sesuai dengan peraturan dan prosedur di tempat kerja. Mampu menggunakan alat berdasarkan prosedur kerja dan menunjukkan kinerja dengan mutu dan kuantitas yang terukur dengan pengawasan tidak langsung. Mampu bekerjasama dengan atasan dan rekan kerja dalam pemenuhan pelayanan kepuasan pelanggan.

Bertanggung jawab pada pekerjaannya kelompok dan dapat diberi tanggung jawab membimbing orang lain sesuai prosedur.

Secara umum sikap kerja meliputi:

- a. bertakwa pada Tuhan Yang Maha Esa;
- b. memiliki moral, etika dan kepribadian yang baik di dalam menyelesaikan tugasnya;
- c. berperan sebagai warga negara yang bangga dan cinta tanah air serta mendukung perdamaian dunia;
- d. mampu bekerjasama dan memiliki kepekaan sosial dan kepedulian yang tinggi terhadap masyarakat dan lingkungan;
- e. menghargai keanekaragaman budaya, pandangan, kepercayaan, dan agama serta pendapat/temuan original orang lain; dan
- f. menjunjung tinggi penegakan hukum serta memiliki semangat untuk mendahulukan kepentingan bangsa serta masyarakat luas.

#### 4. Peran Kerja

Kualifikasi ini menyediakan keahlian dan keterampilan untuk dapat bekerja pada usaha jasa penyediaan makanan dan minuman yang dilengkapi dengan peralatan dan perlengkapan untuk proses pembuatan yaitu restoran, kafe, jasa boga, dan bar/kedai minum serta:

- a. menguasai konsep teoritis bidang pengetahuan tertentu secara umum, serta mampu memformulasikan penyelesaian masalah procedural;
- b. mampu mengelola kelompok kerja dan menyusun laporan tertulis secara komprehensif; dan
- c. bertanggung jawab pada pekerjaan sendiri dan dapat diberi tanggung jawab atas pendapatan hasil kerja kelompok.

#### 5. Kemungkinan Jabatan:

- a. *Asst Food and Beverage Outlet Manager;*
- b. *Asst Restaurant Manager;*
- c. *Asst Outlet Manager;*
- d. *Assistant Bar Manager;*

6. Aturan Pengemasan

39 (tiga puluh sembilan) Unit Kompetensi yang harus diselesaikan/dipenuhi, dengan perincian:

- a. 21 (dua puluh satu) Unit Kompetensi Inti;
- b. 18 (delapan belas) Unit Kompetensi Pilihan, terdiri dari:
  - 1) 11 (sebelas) Unit Kompetensi Pilihan Kelompok A;
  - 2) 4 (empat) Unit Kompetensi Pilihan Kelompok B; dan
  - 3) 3 (tiga) Unit Kompetensi Pilihan Kelompok C.

7. Daftar Unit Kompetensi

DAFTAR UNIT KOMPETENSI		
KOMPETENSI INTI		
1.	I.55HDROO.250.2	Mencari dan Mendapatkan Data Komputer
2.	I.55HDROO.006.2	Melakukan Komunikasi Melalui Telepon
3.	I.55HDROO.161.2	Mengikuti Prosedur Kebersihan di Tempat Kerja
4.	I.55HDROO.153.2	Memperbaharui Pengetahuan Lokal
5.	I.55HDROO.151.2	Mengikuti Prosedur Kesehatan, Keselamatan dan Keamanan di Tempat Kerja
6.	I.55HDROO.152.2	Mengembangkan Pengetahuan Tentang Industri Perhotelan
7.	I.55HDROO.155.2	Menangani Situasi Konflik
8.	I.55HDROO.164.2	Melaksanakan Prosedur Administrasi
9.	I.55HDROO.163.2	Menyediakan Pertolongan Pertama
10.	I.55HDROO.154.2	Mempromosikan Produk dan Jasa Kepada Pelanggan
11.	I.55HDROO.210.2	Memberi Pengarahan Dasar Membaca dan Mengikuti Diagram
12.	I.55HDROO.209.2	Menangani Keluhan
13.	I.55HDROO.217.2	Berkomunikasi Secara Lisan Dalam Bahasa Inggris Pada Tingkat Operasional Dasar
14.	I.55HDROO.149.2	Melakukan Kerjasama Dengan Kolega dan Pelanggan
15.	I.55HDROO.150.2	Melakukan Kerja Dalam Lingkungan Sosial Yang Beragam
16.	I.55HDROO.218.2	Melakukan Tugas Perlindungan Anak Yang Relevan Dengan Industri Pariwisata
17.	I.55HDROO.030.2	Memperbaharui Pengetahuan Makanan dan Minuman
18.	I.55HDROO.031.2	Menyediakan Penghubung Antara Area Dapur dan Area Layanan
19.	I.55HDROO.023.2	Menyediakan Layanan Makanan dan Minuman
20.	I.55HDROO.004.2	Memproses Transaksi Keuangan

21 I.55HDROO.168.2 Menerima dan Menyimpan Barang

KOMPETENSI PILIHAN

KELOMPOK A

1. I.55HDROO.021.2 Membersihkan dan Merapikan Area *Bar*
2. I.55HDROO.028.2 Menyediakan Pelayanan dan Bertanggungjawab Terhadap Minuman Beralkohol
3. I.55HDROO.022.2 Mengoperasikan *Bar*
4. I.55HDROO.034.2 Menghidangkan *Cocktail*
5. I.55HDROO.029.2 Menyajikan Minuman Non Alkohol
6. I.55HDROO.026.2 Melengkapi Penjualan Eceran Minuman Beralkohol
7. I.55HDROO.032.2 Menyediakan Saran Ahli Tentang Makanan
8. I.55HDROO.035.2 Menyediakan Layanan *Gueridon*
9. I.55HDROO.027.2 Menyediakan *Room Service*
10. I.55HDROO.036.2 Menyediakan *Silver Service*
11. I.55HDROO.033.2 Menyediakan Layanan Minuman Anggur
12. I.55HDROO.251.2 Menangani Orang Mabuk
13. I.55HDROO.159.2 Mengkoordinir Kegiatan Pemasaran dan Promosi
14. I.55HDROO.160.2 Membangun Hubungan Bisnis
15. I.55HDROO.196.2 Menangani Kualitas Pelanggan
16. I.55HDROO.203.2 Melaksanakan Pemantauan Rencana Bisnis
17. I.55HDROO.156.2 Membuat Presentasi
18. I.55HDROO.263.2 Mengembangkan Produk Layanan Baru
19. I.55HDROO.252.2 Mengaudit Prosedur Keuangan
20. I.55HDROO.172.2 Menyimpan Catatan Keuangan
21. I.55HDROO.221.2 Mengelola Kinerja Keuangan Dalam Anggaran
22. I.55HDROO.265.2 Mengelola Catatan Daftar Gaji
23. I.55HDROO.199.2 Memantau Anggaran
24. I.55HDROO.253.2 Mempersiapkan Laporan Keuangan
25. I.55HDROO.264.2 Memproses Transaksi Pembelian Barang atau Jasa
26. I.55HDROO.065.2 Memonitor Pendapatan dan Biaya Jasa Boga
27. I.55HDROO.093.2 Merencanakan & Mengoperasikan *Coffee Shop*

KELOMPOK B

1. I.55HDROO.183.2 Mengembangkan Prosedur Penilaian
2. I.55HDROO.240.2 Melakukan Analisa Kebutuhan Pelatihan
3. I.55HDROO.178.2 Melatih Kelompok Kecil
4. I.55HDROO.227.2 Mengevaluasi Penilaian Kinerja Staf
5. I.55HDROO.233.2 Memantau dan Mengevaluasi Efektifitas Hasil Pelatihan

6. I.55HDROO.180.2 Merencanakan Sejumlah Sesi Pelatihan
7. I.55HDROO.181.2 Melaksanakan Sesi Pelatihan
8. I.55HDROO.229.2 Membangun dan Memelihara Tempat Kerja Yang Aman
9. I.55HDROO.256.2 Mengawasi dan Memonitor Orang
10. I.55HDROO.202.2 Memelihara Sistem Komputerisasi
11. I.55HDROO.188.2 Mengembangkan Pengetahuan Tentang Hukum Untuk Keperluan Bisnis
12. I.55HDROO.200.2 Mengelola Aset Fisik
13. I.55HDROO.236.2 Menangani Kualitas Pelanggan
14. I.55HDROO.157.2 Mengorganisasikan Pesta
15. I.55HDROO.201.2 Mengelola Persediaan
16. I.55HDROO.192.2 Mengelola Sumber Daya Manusia
17. I.55HDROO.193.2 Mengelola Keanekaragaman di Tempat Kerja
18. I.55HDROO.184.2 Memantau Kegiatan Kerja
19. I.55HDROO.190.2 Memantau Kinerja Staf
20. I.55HDROO.195.2 Memberikan Bimbingan Kepada Staf
21. I.55HDROO.191.2 Melaksanakan Perekrutan Staf
22. I.55HDROO.189.2 Membuat Daftar Personil Staf
23. I.55HDROO.165.2 Menyajikan Informasi
24. I.55HDROO.170.2 Merencanakan dan Menetapkan Sistem dan Prosedur
25. I.55HDROO.167.2 Mengelola Rapat
26. I.55HDROO.166.2 Menyiapkan Dokumen Bisnis
27. I.55HDROO.175.2 Membuat Dokumen di Dalam Komputer
28. I.55HDROO.168.2 Menerima dan Menyimpan Barang
29. I.55HDROO.226.2 Bekerja Secara Kooperatif Dalam Lingkungan Administrasi Umum
30. I.55HDROO.231.2 Mengembangkan, Melaksanakan dan Mengevaluasi Rencana Operasional

#### KELOMPOK C

1. I.55HDROO.206.2 Memulai Percakapan dan Mengembangkan Hubungan Baik Dengan Pelanggan
2. I.55HDROO.207.2 Melakukan Percakapan Singkat di Telepon
3. I.55HDROO.208.2 Menggunakan Bahasa Lisan Untuk Negosiasi Pertukaran Informasi Yang Kompleks Dalam Jenis Konteks Hotel
4. I.55HDROO.254.2 Menyampaikan Presentasi Lisan Secara Ringkas
5. I.55HDROO.228.2 Membaca dan Menulis Bahasa Inggris pada Tingkat Lanjut.
6. I.55HDROO.212.2 Membaca Teks Informasi
7. I.55HDROO.213.2 Menulis Pesan Singkat
8. I.55HDROO.235.2 Menyiapkan Dokumen Bisnis

#### D. JENJANG KUALIFIKASI 5

1. Kodifikasi

I55OFB01 Kualifikasi 5 Bidang Hotel Subbidang *Food and Beverage Service (Supervision and Administration)*

2. Deskripsi

Kualifikasi jenjang ini memiliki kemampuan dan keterampilan dalam melaksanakan tugas di bidang *food and beverage service*, mempunyai kemampuan memimpin beberapa pengawas, bertanggung jawab mengarahkan dan mengkoordinasikan semua aktifitas kepada staf yang ditugaskan. Mampu memastikan semua standar prosedur pelayanan makanan dan minuman dijalankan dan dikelola serta diimplementasikan secara konsisten, berkualitas dan bermutu sesuai aturan yang berlaku dengan mengutamakan kepuasan pelanggan. Mampu menyelesaikan masalah dengan solusi yang baik dan melaksanakan perencanaan pemasaran serta menganalisa laporan hasil kerja.

3. Sikap Kerja

Kualifikasi ini menerapkan peran pelaksana dalam disiplin kerja untuk selalu menjaga konsistensi mutu pelayanan makanan dan minuman, kebersihan pribadi dan lingkungan kerja. Menguasai beberapa bidang keahlian dan manajemen tertentu serta mampu menyelesaikan permasalahan yang dihadapi di lapangan, dapat bekerjasama dengan atasan dan rekan kerja serta bawahannya dalam rangka pemenuhan pelayanan kepuasan pelanggan. Bertanggung jawab penuh pada hasil pekerjaan kelompok, menguasai konsep teoritis bidang pengetahuan tertentu secara umum, mampu memformulasikan penyelesaian masalah prosedural dan menunjukkan kinerja dengan mutu dan kuantitas yang terukur.

Secara umum sikap kerja meliputi:

- a. bertakwa pada Tuhan Yang Maha Esa;
- b. memiliki moral, etika dan kepribadian yang baik didalam menyelesaikan tugasnya;
- c. berperan sebagai warga negara yang bangga dan cinta tanah air serta mendukung perdamaian dunia;

- d. mampu bekerjasama dan memiliki kepekaan sosial dan kepedulian yang tinggi terhadap masyarakat dan lingkungan;
- e. menghargai keanekaragaman budaya, pandangan, kepercayaan, dan agama serta pendapat/temuan original orang lain; dan
- f. menjunjung tinggi penegakan hukum serta memiliki semangat untuk mendahulukan kepentingan bangsa serta masyarakat luas.

#### 4. Peran Kerja

Kualifikasi ini menyediakan keahlian dan keterampilan untuk dapat bekerja pada usaha jasa penyediaan makanan dan minuman yang dilengkapi dengan peralatan dan perlengkapan untuk proses pembuatan yaitu restoran, kafe, jasa boga, dan bar/kedai minum serta:

- a. menguasai konsep teoritis bidang pengetahuan tertentu secara umum, serta mampu memformulasikan penyelesaian masalah prosedural;
- b. mampu mengelola kelompok kerja dan menyusun laporan tertulis secara komprehensif; dan
- c. bertanggung jawab pada pekerjaan sendiri dan dapat diberi tanggung jawab atas pendapatan hasil kerja kelompok.

#### 5. Kemungkinan Jabatan:

- a. *Assistant Food and Beverage Service Manager;*
- b. *Banquet Event Manager;*
- c. *Catering Manager;* dan
- d. *Bar Manager.*
- e. *Restaurant Manager*

#### 6. Aturan Pengemasan

46 (empat puluh enam) Unit Kompetensi yang harus diselesaikan/dipenuhi, dengan rincian:

- a. 22 (dua puluh dua) Unit Kompetensi inti; dan
- b. 20 (dua puluh) Unit Kelompok Pilihan, terdiri dari:
  - 1) 8 (delapan) Unit Kompetensi Kelompok A;
  - 2) 12 (dua belas) Unit Kompetensi Kelompok B; dan
  - 3) 4 (empat) Unit Kompetensi Kelompok C.

7. Daftar Unit Kompetensi

DAFTAR UNIT KOMPETENSI		
<b>KOMPETENSI INTI</b>		
1.	I.55HDROO.250.2	Mencari dan Mendapatkan Data Komputer
2.	I.55HDROO.006.2	Melakukan Komunikasi Melalui Telepon
3.	I.55HDROO.161.2	Mengikuti Prosedur Kebersihan di Tempat Kerja
4.	I.55HDROO.153.2	Memperbaharui Pengetahuan Lokal
5.	I.55HDROO.151.2	Mengikuti Prosedur Kesehatan, Keselamatan dan Keamanan di Tempat Kerja
6.	I.55HDROO.152.2	Mengembangkan Pengetahuan Tentang Industri Perhotelan
7.	I.55HDROO.155.2	Menangani Situasi Konflik
8.	I.55HDROO.164.2	Melaksanakan Prosedur Administrasi
9.	I.55HDROO.163.2	Menyediakan Pertolongan Pertama
10.	I.55HDROO.154.2	Mempromosikan Produk dan Jasa Kepada Pelanggan
11.	I.55HDROO.210.2	Memberi Pengarahan Dasar Membaca dan Mengikuti Diagram
12.	I.55HDROO.209.2	Menangani Keluhan
13.	I.55HDROO.217.2	Berkomunikasi Secara Lisan Dalam Bahasa Inggris Pada Tingkat Operasional Dasar
14.	I.55HDROO.149.2	Melakukan Kerjasama Dengan Kolega dan Pelanggan
15.	I.55HDROO.150.2	Melakukan Kerja Dalam Lingkungan Sosial Yang Beragam
16.	I.55HDROO.218.2	Melakukan Tugas Perlindungan Anak Yang Relevan Dengan Industri Pariwisata
17.	I.55HDROO.220.2	Mengembangkan Lingkungan Yang Aman Bagi Anak-Anak di Tujuan Pariwisata
18.	I.55HDROO.030.2	Memperbaharui Pengetahuan Makanan dan Minuman
19.	I.55HDROO.031.2	Menyediakan Penghubung Antara Area Dapur dan Area Layanan
20.	I.55HDROO.023.2	Menyediakan Layanan Makanan dan Minuman
21.	I.55HDROO.004.2	Memproses Transaksi Keuangan
22.	I.55HDROO.168.2	Menerima dan Menyimpan Barang
<b>KOMPETENSI PILIHAN</b>		
<b>KELOMPOK A</b>		
1.	I.55HDROO.021.2	Membersihkan dan Merapikan Area <i>Bar</i>
2.	I.55HDROO.030.2	Memperbaharui Pengetahuan Makanan dan

		Minuman		
3.	I.55HDROO.028.2	Menyediakan Bertanggungjawab Beralkohol	Pelayanan Terhadap	dan Minuman
4.	I.55HDROO.022.2	Mengoperasikan <i>Bar</i>		
5.	I.55HDROO.034.2	Menghidangkan <i>Cocktail</i>		
6.	I.55HDROO.029.2	Menyajikan Minuman Non Alkohol		
7.	I.55HDROO.026.2	Melengkapi Penjualan Eceran Beralkohol		
8.	I.55HDROO.032.2	Menyediakan Saran Ahli Tentang Makanan		
9.	I.55HDROO.035.2	Menyediakan Layanan <i>Gueridon</i>		
10.	I.55HDROO.027.2	Menyediakan <i>Room Service</i>		
11.	I.55HDROO.036.2	Menyediakan <i>Silver Service</i>		
12.	I.55HDROO.033.2	Menyediakan Layanan Minuman Anggur		
13.	I.55HDROO.251.2	Menangani Orang Mabuk		
14.	I.55HDROO.159.2	Mengkoordinir Kegiatan Pemasaran dan Promosi		
15.	I.55HDROO.160.2	Membangun Hubungan Bisnis		
16.	I.55HDROO.196.2	Menangani Kualitas Pelanggan		
17.	I.55HDROO.248.2	Menjelaskan Fasilitas dan Pelayanan Hotel		
18.	I.55HDROO.203.2	Melaksanakan Pemantauan Rencana Bisnis		
19.	I.55HDROO.156.2	Membuat Presentasi		
20.	I.55HDROO.263.2	Mengembangkan Produk Layanan Baru		
KELOMPOK B				
1.	I.55HDROO.252.2	Mengaudit Prosedur Keuangan		
2.	I.55HDROO.172.2	Menyimpan Catatan Keuangan		
3.	I.55HDROO.221.2	Mengelola Kinerja Keuangan Dalam Anggaran		
4.	I.55HDROO.265.2	Mengelola Catatan Daftar Gaji		
5.	I.55HDROO.199.2	Memantau Anggaran		
6.	I.55HDROO.253.2	Mempersiapkan Laporan Keuangan		
7.	I.55HDROO.264.2	Memproses Transaksi Pembelian Barang atau Jasa		
8.	I.55HDROO.065.2	Memonitor Pendapatan dan Biaya Jasa Boga		
9.	I.55HDROO.183.2	Mengembangkan Prosedur Penilaian		
10.	I.55HDROO.240.2	Melakukan Analisa Kebutuhan Pelatihan		
11.	I.55HDROO.178.2	Melatih Kelompok Kecil		
12.	I.55HDROO.183.2	Mengembangkan Prosedur Penilaian		
13.	I.55HDROO.227.2	Mengevaluasi Penilaian Kinerja Staf		
14.	I.55HDROO.233.2	Memantau dan Mengevaluasi Efektifitas Hasil Pelatihan		
15.	I.55HDROO.180.2	Merencanakan Sejumlah Sesi Pelatihan		
16.	I.55HDROO.181.2	Melaksanakan Sesi Pelatihan		
17.	I.55HDROO.186.2	Melaksanakan Rencana Operasional		

18. I.55HDROO.229.2 Membangun dan Memelihara Tempat Kerja yang Aman
19. I.55HDROO.256.2 Mengawasi dan Memonitor Orang
20. I.55HDROO.202.2 Memelihara Sistem Komputerisasi
21. I.55HDROO.188.2 Mengembangkan Pengetahuan Tentang Hukum Untuk Keperluan Bisnis
22. I.55HDROO.200.2 Mengelola Aset Fisik
23. I.55HDROO.236.2 Menangani Kualitas Pelanggan
24. I.55HDROO.157.2 Mengorganisasikan Pesta
25. I.55HDROO.201.2 Mengelola Persediaan
26. I.55HDROO.192.2 Mengelola Sumber Daya Manusia
27. I.55HDROO.193.2 Mengelola Keanekaragaman di Tempat Kerja
28. I.55HDROO.184.2 Memantau Kegiatan Kerja
29. I.55HDROO.190.2 Memantau Kinerja Staf
30. I.55HDROO.195.2 Memberikan Bimbingan Kepada Staf
31. I.55HDROO.191.2 Melaksanakan Perekrutan Staf
32. I.55HDROO.189.2 Membuat Daftar Personil Staf
33. I.55HDROO.176.2 Merancang Dokumen, Laporan dan Lembar Kerja Pada Komputer
34. I.55HDROO.165.2 Menyajikan Informasi
35. I.55HDROO.171.2 Mengevaluasi Proyek
36. I.55HDROO.170.2 Merencanakan dan Menetapkan Sistem dan Prosedur
37. I.55HDROO.225.2 Merencanakan Rapat
38. I.55HDROO.167.2 Mengelola Rapat
39. I.55HDROO.166.2 Menyiapkan Dokumen Bisnis
40. I.55HDROO.175.2 Membuat Dokumen di Dalam Komputer
41. I.55HDROO.168.2 Menerima dan Menyimpan Barang
42. I.55HDROO.226.2 Bekerja Secara Kooperatif Dalam Lingkungan Administrasi Umum
43. I.55HDROO.231.2 Mengembangkan, Melaksanakan dan Mengevaluasi Rencana Operasional

#### KELOMPOK C

1. I.55HDROO.206.2 Memulai Percakapan dan Mengembangkan Hubungan Baik Dengan Pelanggan
2. I.55HDROO.207.2 Melakukan Percakapan Singkat di Telepon
3. I.55HDROO.208.2 Menggunakan Bahasa Lisan Untuk Negosiasi Pertukaran Informasi Yang Kompleks Dalam Jenis Konteks Hotel
4. I.55HDROO.254.2 Menyampaikan Presentasi Lisan Secara Ringkas
5. I.55HDROO.228.2 Membaca dan Menulis Bahasa Inggris Pada Tingkat Lanjut.
6. I.55HDROO.212.2 Membaca Teks Informasi

7. I.55HDROO.213.2 Menulis Pesan Singkat
8. I.55HDROO.235.2 Menyiapkan Dokumen Bisnis

#### E. JENJANG KUALIFIKASI 6

##### 1. Kodifikasi

I55OFB01 Kualifikasi 6 Bidang Hotel Subbidang *Food and Beverage Service (Management)* .

##### 2. Deskripsi

Kualifikasi jenjang ini memiliki kemampuan dan keterampilan dalam melaksanakan tugas di bidang *food and beverage service*, bertanggung jawab terhadap pengelolaan operasional bidang *food and beverage service* sesuai dengan perencanaan bisnis dengan mengutamakan kepuasan pelanggan yang berkualitas sesuai standar yang berlaku. Mampu merencanakan dan mengawasi pelaksanaan anggaran, pemasaran dan pengembangan bisnis dengan analisa yang akurat dan pelaporan kinerja yang lengkap sesuai target.

##### 3. Sikap Kerja

Kualifikasi ini menerapkan peran pimpinan dalam disiplin kerja untuk selalu menjaga konsistensi mutu pelayanan makanan dan minuman, kebersihan pribadi dan lingkungan kerja. Menguasai konsep pengetahuan teori dan mampu menyelaraskan pemasalahan operasional dan menunjukkan kualitas serta kuantitas yang terukur. Bertanggung jawab atas pekerjaannya sendiri dan dapat diberikan tanggung jawab atas pencapaiannya dan hasil kinerja perusahaan.

Secara umum sikap kerja meliputi:

- a. bertakwa pada Tuhan Yang Maha Esa;
- b. memiliki moral, etika dan kepribadian yang baik di dalam menyelesaikan tugasnya;
- c. berperan warga negara yang bangga dan cinta tanah air serta mendukung perdamaian dunia;
- d. mampu bekerjasama dan memiliki kepekaan sosial dan kepedulian yang tinggi terhadap masyarakat dan lingkungan;

- e. menghargai keanekaragaman budaya, pandangan, kepercayaan, dan agama serta pendapat/temuan original orang lain; dan
- f. menjunjung tinggi penegakan hukum serta memiliki semangat untuk mendahulukan kepentingan bangsa serta masyarakat luas.

4. Peran Kerja

Kualifikasi ini menyediakan keahlian dan keterampilan untuk dapat bekerja pada usaha jasa penyediaan makanan dan minuman yang dilengkapi dengan peralatan dan perlengkapan untuk proses pembuatan yaitu restoran, kafe, jasa boga, dan bar/kedai minum serta:

- a. mengambil keputusan yang tepat berdasarkan analisa informasi dan data dan mampu memberikan petunjuk dalam memilih berbagai alternatif solusi secara mandiri dan kelompok; dan
- b. bertanggung jawab pada pekerjaannya sendiri dan dapat diberi tanggung jawab atas pencapaian hasil kerja organisasi.

5. Kemungkinan Jabatan:

- a. *Food and Beverage Service Director/Food and Beverage Service Manager;*
- b. *Director of Banquet;* dan
- c. *Director of Catering.*

6. Aturan Pengemasan

51 (lima puluh satu) Unit Kompetensi yang harus diselesaikan/dipenuhi, dengan rincian:

- a. 22 (dua puluh dua) Unit Kompetensi inti; dan
- b. 29 (dua puluh sembilan) Unit Kompetensi Pilihan, terdiri atas:
  - 1) 11 (sebelas) Unit Kompetensi Pilihan Kelompok A;
  - 2) 13 (tiga belas) Unit Kompetensi Pilihan Kelompok B; dan
  - 3) 5 (lima) Unit Kompetensi Pilihan Kelompok C.

7. Daftar Unit Kompetensi

DAFTAR UNIT KOMPETENSI		
KOMPETENSI INTI		
1.	I.55HDROO.250.2	Mencari dan Mendapatkan Data Komputer
2.	I.55HDROO.006.2	Melakukan Komunikasi Melalui Telepon
3.	I.55HDROO.161.2	Mengikuti Prosedur Kebersihan di Tempat Kerja
4.	I.55HDROO.153.2	Memperbaharui Pengetahuan Lokal
5.	I.55HDROO.151.2	Mengikuti Prosedur Kesehatan, Keselamatan dan Keamanan di Tempat Kerja
6.	I.55HDROO.152.2	Mengembangkan Pengetahuan Tentang Industri Perhotelan
7.	I.55HDROO.155.2	Menangani Situasi Konflik
8.	I.55HDROO.164.2	Melaksanakan Prosedur Administrasi
9.	I.55HDROO.163.2	Menyediakan Pertolongan Pertama
10.	I.55HDROO.154.2	Mempromosikan Produk dan Jasa Kepada Pelanggan
11.	I.55HDROO.210.2	Memberi Pengarahan Dasar Membaca dan Mengikuti Diagram
12.	I.55HDROO.209.2	Menangani Keluhan
13.	I.55HDROO.217.2	Berkomunikasi Secara Lisan Dalam Bahasa Inggris Pada Tingkat Operasional Dasar
14.	I.55HDROO.149.2	Melakukan Kerjasama Dengan Kolega dan Pelanggan
15.	I.55HDROO.150.2	Melakukan Kerja Dalam Lingkungan Sosial Yang Beragam
16.	I.55HDROO.218.2	Melakukan Tugas Perlindungan Anak Yang Relevan Dengan Industri Pariwisata
17.	I.55HDROO.220.2	Mengembangkan Lingkungan Yang Aman Bagi Anak-Anak di Tujuan Pariwisata
18.	I.55HDROO.030.2	Memperbaharui Pengetahuan Makanan dan Minuman
19.	I.55HDROO.031.2	Menyediakan Penghubung Antara Area Dapur dan Area Layanan
20.	I.55HDROO.023.2	Menyediakan Layanan Makanan dan Minuman
21.	I.55HDROO.004.2	Memproses Transaksi Keuangan
22.	I.55HDROO.168.2	Menerima dan Menyimpan Barang
KOMPETENSI PILIHAN		
KELOMPOK A		
1.	I.55HDROO.021.2	Membersihkan dan Merapikan Area <i>Bar</i>
2.	I.55HDROO.030.2	Memperbaharui Pengetahuan Makanan dan

		Minuman		
3.	I.55HDROO.028.2	Menyediakan Bertanggungjawab Beralkohol	Pelayanan Terhadap	dan Minuman
4.	I.55HDROO.022.2	Mengoperasikan <i>Bar</i>		
5.	I.55HDROO.034.2	Menghidangkan <i>Cocktail</i>		
6.	I.55HDROO.029.2	Menyajikan Minuman Non Alkohol		
7.	I.55HDROO.024.2	Menyediakan Layanan Minuman Beralkohol		
8.	I.55HDROO.032.2	Menyediakan Saran Ahli Tentang Makanan		
9.	I.55HDROO.035.2	Menyediakan Layanan <i>Gueridon</i>		
10.	I.55HDROO.027.2	Menyediakan <i>Room Service</i>		
11.	I.55HDROO.036.2	Menyediakan <i>Silver Service</i>		
12.	I.55HDROO.033.2	Menyediakan Layanan Minuman Anggur		
13.	I.55HDROO.251.2	Menangani Orang Mabuk		
14.	I.55HDROO.197.2	Mengembangkan Strategi Pemasaran		
15.	I.55HDROO.160.2	Membangun Hubungan Bisnis		
16.	I.55HDROO.236.2	Menangani Kualitas Pelanggan		
17.	I.55HDROO.196.2	Menangani Kualitas Layanan Pelanggan		
18.	I.55HDROO.203.2	Melaksanakan Pemantauan Rencana Bisnis		
19.	I.55HDROO.156.2	Membuat Presentasi		
20.	I.55HDROO.263.2	Mengembangkan Produk Layanan Baru		

#### KELOMPOK B

1.	I.55HDROO.252.2	Mengaudit Prosedur Keuangan		
2.	I.55HDROO.003.2	Memelihara Catatan Keuangan		
3.	I.55HDROO.221.2	Mengelola Kinerja Keuangan Dalam Anggaran		
4.	I.55HDROO.265.2	Mengelola Catatan Daftar Gaji		
5.	I.55HDROO.199.2	Memantau Anggaran		
6.	I.55HDROO.253.2	Mempersiapkan Laporan Keuangan		
7.	I.55HDROO.264.2	Memproses Transaksi Pembelian Barang atau Jasa		
8.	I.55HDROO.065.2	Memonitor Pendapatan dan Biaya Jasa Boga		
9.	I.55HDROO.240.2	Melakukan Analisa Kebutuhan Pelatihan		
10.	I.55HDROO.178.2	Melatih Kelompok Kecil		
11.	I.55HDROO.183.2	Mengembangkan Prosedur Penilaian		
12.	I.55HDROO.227.2	Mengevaluasi Penilaian Kinerja Staf		
13.	I.55HDROO.182.2	Mengevaluasi Pelatihan dan Sistem Penilaian		
14.	I.55HDROO.234.2	Mengelola Sistem Penilaian Untuk Hasil Penilaian		
15.	I.55HDROO.233.2	Memantau dan Mengevaluasi Efektifitas Hasil Pelatihan		
16.	I.55HDROO.181.2	Melaksanakan Sesi Pelatihan		
17.	I.55HDROO.229.2	Membangun dan Memelihara Tempat Kerja yang Aman		

18. I.55HDROO.202.2 Memelihara Sistem Komputerisasi
19. I.55HDROO.188.2 Mengembangkan Pengetahuan Tentang Hukum Untuk Keperluan Bisnis
20. I.55HDROO.200.2 Mengelola Aset Fisik
21. I.55HDROO.201.2 Mengelola Persediaan
22. I.55HDROO.192.2 Mengelola Sumber Daya Manusia
23. I.55HDROO.193.2 Mengelola Keanekaragaman di Tempat Kerja
24. I.55HDROO.184.2 Memantau Kegiatan Kerja
25. I.55HDROO.190.2 Memantau Kinerja Staf
26. I.55HDROO.195.2 Memberikan Bimbingan Kepada Staf
27. I.55HDROO.191.2 Melaksanakan Perekrutan Staf
28. I.55HDROO.189.2 Membuat Daftar Personil Staf
29. I.55HDROO.176.2 Merancang Dokumen, Laporan dan Lembar Kerja Pada Komputer
30. I.55HDROO.170.2 Merencanakan dan Menetapkan Sistem dan Prosedur
31. I.55HDROO.167.2 Mengelola Rapat
32. I.55HDROO.166.2 Menyiapkan Dokumen Bisnis
33. I.55HDROO.175.2 Membuat Dokumen di Dalam Komputer
34. I.55HDROO.226.2 Bekerja Secara Kooperatif Dalam Lingkungan Administrasi Umum
35. I.55HDROO.231.2 Mengembangkan, Melaksanakan dan Mengevaluasi Rencana Operasional
36. I.55HDROO.180.2 Merencanakan Sejumlah Sesi Latihan
37. I.55HDROO.237.2 Mengawasi dan Mengelola Hubungan Tempat Kerja dan Keragamannya
38. I.55HDROO.242.2 Mengawasi, Mengendalikan, dan Memesan Persediaan Barang
39. I.55HDROO.172.2 Menyimpan Catatan Keuangan
40. I.55HDROO.165.2 Menyajikan Informasi

#### KELOMPOK C

1. I.55HDROO.206.2 Memulai Percakapan dan Mengembangkan Hubungan Baik Dengan Pelanggan
2. I.55HDROO.207.2 Melakukan Percakapan Singkat di Telepon
3. I.55HDROO.208.2 Menggunakan Bahasa Lisan Untuk Negosiasi Pertukaran Informasi Yang Kompleks Dalam Jenis Konteks Hotel
4. I.55HDROO.254.2 Menyampaikan Presentasi Lisan Secara Ringkas
5. I.55HDROO.231.2 Mengembangkan, Melaksanakan, dan Mengevaluasi Rencana Operasional
6. I.55HDROO.212.2 Membaca Teks Informasi
7. I.55HDROO.213.2 Menulis Pesan Singkat
8. I.55HDROO.235.2 Menyiapkan Dokumen Bisnis

9. I.55HDROO.228.2 Membaca dan Menulis Bahasa Inggris Pada Tingkat Lanjut

MENTERI PARIWISATA DAN EKONOMI  
KREATIF/KEPALA BADAN PARIWISATA  
DAN EKONOMI KREATIF  
REPUBLIK INDONESIA,

Ttd.

SANDIAGA SALAHUDDIN UNO

Salinan sesuai dengan aslinya

Kepala Biro Umum, Hukum, dan Pengadaan



Ditandatangani secara elektronik oleh

Nina Azhari

LAMPIRAN IV  
PERATURAN MENTERI PARIWISATA DAN  
EKONOMI KREATIF/KEPALA BADAN  
PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF  
REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 5 TAHUN 2022  
TENTANG  
PENERAPAN KERANGKA KUALIFIKASI  
NASIONAL INDONESIA BIDANG HOTEL

KERANGKA KUALIFIKASI NASIONAL INDONESIA  
BIDANG HOTEL SUB BIDANG *FOOD PRODUCTION*

A. JENJANG KUALIFIKASI 2

1. Kodifikasi

I55OFP01 Kualifikasi 2 Bidang Hotel Subbidang *Food Production*  
(*Cookery*)

2. Deskripsi

Memiliki kemampuan melaksanakan tugas menyiapkan makanan, menggunakan metode dasar memasak yang sesuai, membersihkan lokasi dan peralatan kerja serta mengikuti prosedur keselamatan dan keamanan di tempat kerja.

3. Sikap Kerja

Individu pemegang Kualifikasi jenjang ini memiliki sikap mengikuti kerja seperti mengikuti prosedur kesehatan dan keselamatan tempat kerja dan kemampuan bekerjasama dengan kolega dan pelanggan dalam operasional kerja sehari-hari.

Secara umum sikap kerja meliputi:

- a. bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa;
- b. memiliki moral, etika dan kepribadian yang baik didalam menyelesaikan tugasnya;
- c. berperan sebagai warga negara yang bangga dan cinta tanah air serta mendukung perdamaian dunia;

- d. mampu bekerjasama dan memiliki kepekaan sosial dan kepedulian yang tinggi terhadap masyarakat dan lingkungan;
- e. menghargai keanekaragaman budaya, pandangan, kepercayaan dan agama serta pendapat/temuan original orang lain; dan
- f. menjunjung tinggi penegakan hukum serta memiliki semangat untuk mendahulukan kepentingan bangsa serta masyarakat luas.

4. Peran Kerja

Kualifikasi ini menyediakan ketrampilan atau keahlian pada usaha jasa penyediaan makanan dan minuman yang dilengkapi dengan peralatan dan perlengkapan untuk proses pembuatan yaitu restoran, kafe, jasa boga, dan bar/kedai minum serta:

- a. mampu mengaplikasikan bidang keahliannya dan memanfaatkan ilmu pengetahuan, teknologi, dan/atau seni pada bidang front office dalam penyelesaian masalah serta mampu beradaptasi terhadap situasi yang dihadapi;
- b. menguasai konsep teoritis bidang pengetahuan front office secara umum dan konsep teoritis bagian khusus dalam bidang *front office*.

5. Kemungkinan Jabatan tetapi tidak terbatas pada:

- a. *Kitchen Hand/Helper*; dan
- b. *Butcher*.

6. Aturan Pengemasan

23 (dua puluh tiga) Unit Kompetensi yang harus diselesaikan/dipenuhi, dengan rincian:

- a. 15 (lima belas) Unit Kompetensi Inti; dan
- b. 8 (delapan) Unit Kompetensi Pilihan Kelompok A.

7. Daftar Unit Kompetensi

DAFTAR UNIT KOMPETENSI				
KOMPETENSI INTI				
1.	I.55HDROO.053.2	Melaksanakan Makanan	Prosedur	Keselamatan
2.	I.55HDROO.040.2	Membersihkan	Lokasi/Area dan	Peralatan

- dapur
3. I.55HDROO.207.2 Melakukan Komunikasi Melalui Telepon
  4. I.55HDROO.161.2 Mengikuti Prosedur Kebersihan di Tempat Kerja
  5. I.55HDROO.185.2 Menerapkan Proses Kesehatan, Keselamatan dan Keamanan Kerja
  6. I.55HDROO.152.2 Mengembangkan Pengetahuan Tentang Industri Perhotelan
  8. I.55HDROO.163.2 Menyediakan Pertolongan Pertama
  9. I.55HDROO.211.2 Membaca Instruksi dan Diagram Dalam Konteks Yang Berkaitan
  10. I.55HDROO.217.2 Berkomunikasi Secara Lisan Dalam Bahasa Inggris Pada Tingkat Operasional Dasar
  11. I.55HDROO.149.2 Melakukan Kerjasama Dengan Kolega dan Pelanggan
  12. I.55HDROO.150.2 Melakukan Kerja Dalam Lingkungan Sosial yang Beragam
  13. I.55HDROO.218.2 Melakukan Tugas Perlindungan Anak Yang Relevan Dengan Industri Pariwisata
  14. I.55HDROO.041.2 Menggunakan Metode Dasar Memasak
  15. I.55HDROO.070.2 Mengangkut dan Menyimpan Makanan Dengan Cara Aman

#### KOMPETENSI PILIHAN

##### KELOMPOK A

1. I.55HDROO.049.2 Mengidentifikasi dan Menyiapkan Daging
2. I.55HDROO.168.2 Menerima dan Menyimpan Barang
3. I.55HDROO.043.2 Menyiapkan *Sandwich*
4. I.55HDROO.048.2 Menyiapkan dan Memasak *Seafood*
5. I.55HDROO.070.2 Mengangkut dan Menyimpan Makanan Dengan Cara Yang Aman
6. I.55HDROO.107.2 Menyiapkan dan Membuat Penyajian *Appetizer* Dingin
7. I.55HDROO.062.2 Menyiapkan Coklat dan Permen Coklat
8. I.55HDROO.050.2 Menyiapkan Makanan *Dessert* Yang Disajikan Panas dan Dingin
9. I.55HDROO.060.2 Menyiapkan Porsi Potongan Daging Yang Terkontrol
10. I.55HDROO.045.2 Menyiapkan Sup
11. I.55HDROO.044.2 Menyiapkan Kaldu dan Saus
12. I.55HDROO.046.2 Menyiapkan Sayuran, Telur dan Makanan Yang Terbuat dari Tepung

1. Kodifikasi  
I55OFP01 Kualifikasi 2 Bidang Hotel Subbidang *Food Production (Patisserie)*.
  
2. Deskripsi  
Menyediakan ketrampilan atau keahlian pada melaksanakan tugas menyiapkan makanan, menggunakan metode dasar memasak yang sesuai, membersihkan lokasi dan peralatan kerja serta mengikuti prosedur keselamatan dan keamanan di tempat kerja.
  
3. Sikap Kerja  
Individu pemegang Kualifikasi jenjang ini memiliki sikap mengikuti kerja seperti mengikuti prosedur kesehatan dan keselamatan tempat kerja dan kemampuan bekerjasama dengan kolega dan pelanggan dalam operasional kerja sehari-hari.  
Secara umum sikap kerja meliputi :
  - a. bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa;
  - b. memiliki moral, etika dan kepribadian yang baik didalam menyelesaikan tugasnya;
  - c. berperan sebagai warga negara yang bangga dan cinta tanah air serta mendukung perdamaian dunia;
  - d. mampu bekerjasama dan memiliki kepekaan sosial dan kepedulian yang tinggi terhadap masyarakat dan lingkungan;
  - e. menghargai keanekaragaman budaya, pandangan, kepercayaan dan agama serta pendapat/temuan original orang lain; dan
  - f. menjunjung tinggi penegakan hukum serta memiliki semangat untuk mendahulukan kepentingan bangsa serta masyarakat luas.
  
4. Peran Kerja  
Kualifikasi ini menyediakan ketrampilan atau keahlian pada usaha jasa penyediaan makanan dan minuman yang dilengkapi dengan peralatan dan perlengkapan untuk proses pembuatan yaitu restoran, kafe, jasa boga, dan bar/kedai minum serta:
  - a. mampu mengaplikasikan bidang keahliannya dan memanfaatkan ilmu pengetahuan, teknologi, dan/atau seni pada

- bidang front office dalam penyelesaian masalah serta mampu beradaptasi terhadap situasi yang dihadapi;
- b. menguasai konsep teoritis bidang pengetahuan front office secara umum dan konsep teoritis bagian khusus dalam bidang *front office*.
5. Kemungkinan Jabatan tetapi tidak terbatas pada:
- Kitchen Hand/Helper*;
  - Pastry Commis*; dan
  - Baker*.
6. Aturan Pengemasan
- 22 (dua puluh dua) unit kompetensi yang harus diselesaikan/ dipenuhi dengan perincian :
- 14 (empat belas) Unit Kompetensi Inti; dan
  - 8 (delapan) Unit Kompetensi Pilihan Kelompok A.
7. Daftar Unit Kompetensi

DAFTAR UNIT KOMPETENSI		
KOMPETENSI INTI		
1.	I.55HDROO.053.2	Melaksanakan Prosedur Keselamatan Makanan
2.	I.55HDROO.040.2	Membersihkan Lokasi/Area dan Peralatan Dapur
3.	I.55HDROO.207.2	Melakukan Komunikasi Melalui Telepon
4.	I.55HDROO.161.2	Mengikuti Prosedur Kebersihan di Tempat Kerja
5.	I.55HDROO.185.2	Menerapkan Proses Kesehatan, Keselamatan dan Keamanan Kerja
6.	I.55HDROO.152.2	Mengembangkan Pengetahuan Tentang Industri Perhotelan
8.	I.55HDROO.163.2	Menyediakan Pertolongan Pertama
9.	I.55HDROO.211.2	Membaca Instruksi dan Diagram Dalam Konteks Yang Berkaitan
10.	I.55HDROO.217.2	Berkomunikasi Secara Lisan Dalam Bahasa Inggris Pada Tingkat Operasional Dasar
11.	I.55HDROO.149.2	Melakukan Kerjasama Dengan Kolega dan Pelanggan
12.	I.55HDROO.150.2	Melakukan Kerja Dalam Lingkungan Sosial yang Beragam

- |     |                 |   |
|-----|-----------------|---|
| 13. | I.55HDROO.218.2 | Melakukan Tugas Perlindungan Anak Yang Relevan Dengan Industri Pariwisata |
| 14. | I.55HDROO.070.2 | Mengangkut dan Menyimpan Makanan Dengan Cara Aman                         |

KOMPETENSI PILIHAN

KELOMPOK A

- |     |                 |   |
|-----|-----------------|---|
| 1.  | I.55HDROO.050.2 | Menyiapkan Makanan <i>Dessert</i> Yang Disajikan Panas dan Dingin |
| 2.  | I.55HDROO.037.2 | Mengorganisir dan Menyiapkan Makanan                              |
| 3.  | I.55HDROO.039.2 | Menerima dan Menyimpan Persediaan                                 |
| 4.  | I.55HDROO.088.2 | Menyiapkan dan Menampilkan <i>Petit Four</i>                      |
| 5.  | I.55HDROO.091.2 | Menyiapkan dan Menampilkan Sugar Work                             |
| 6.  | I.55HDROO.089.2 | Menyiapkan dan Membentuk <i>Marzipan</i>                          |
| 7.  | I.55HDROO.062.2 | Menyiapkan Coklat dan Permen Coklat                               |
| 8.  | I.55HDROO.087.2 | Menyajikan <i>Dessert</i>   |
| 9.  | I.55HDROO.086.2 | Menyiapkan dan Menyajikan <i>Gateaux, Torte</i> dan Kue           |
| 10. | I.55HDROO.082.2 | Menyiapkan dan Membuat <i>Pastry</i>                              |
| 11. | I.55HDROO.084.2 | Menyiapkan dan Membuat Makanan yang Mengandung Ragi               |
| 12. | I.55HDROO.085.2 | Menyiapkan Produk Roti Untuk <i>Patisserie</i>                    |

B. JENJANG KUALIFIKASI 3

1. Kodifikasi

I55OFP01 Kualifikasi 3 Bidang Hotel Subbidang *Food Production (Cookery)*.

2. Deskripsi

Menyediakan ketrampilan atau keahlian pada kemampuan melaksanakan tugas dengan menggunakan serangkaian keterampilan yang dikembangkan dengan baik di bidang *commercial cookery*. Ia dapat menggunakan pertimbangannya dan memiliki pengetahuan akan operasional di bidang *commecial cookery*. Serta dapat mengorganisasikan pekerjaan dan dapat memberi bimbingan kepada koleganya.

3. Sikap Kerja

Kualifikasi ini menerapkan sikap kerja dengan kemandirian atau pengawasan yang terbatas dari atasannya, adil terhadap anggota kelompok. Dalam pekerjaan sehari-hari selalu menerapkan sikap kerja yang mengikuti kesehatan, keselamatan dan keamanan tempat kerja serta kemampuan bekerjasama.

Secara umum sikap kerja meliputi :

- a. bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa;
- b. memiliki moral, etika dan kepribadian yang baik didalam menyelesaikan tugasnya;
- c. berperan sebagai warga negara yang bangga dan cinta tanah air serta mendukung perdamaian dunia;
- d. mampu bekerjasama dan memiliki kepekaan sosial dan kepedulian yang tinggi terhadap masyarakat dan lingkungan;
- e. menghargai keanekaragaman budaya, pandangan, kepercayaan dan agama serta pendapat/temuan original orang lain; dan
- f. menjunjung tinggi penegakan hukum serta memiliki semangat untuk mendahulukan kepentingan bangsa serta masyarakat luas.

4. Peran Kerja

Kualifikasi ini menyediakan ketrampilan atau keahlian pada usaha jasa penyediaan makanan dan minuman yang dilengkapi dengan peralatan dan perlengkapan untuk proses pembuatan yaitu restoran, kafe, jasa boga, dan bar/kedai minum serta:

- a. mampu mengaplikasikan bidang keahliannya dan memanfaatkan ilmu pengetahuan, teknologi, dan/atau seni pada bidang front office dalam penyelesaian masalah serta mampu beradaptasi terhadap situasi yang dihadapi;
- b. menguasai konsep teoritis bidang pengetahuan front office secara umum dan konsep teoritis bagian khusus dalam bidang *front office*.

5. Kemungkinan Jabatan tetapi tidak terbatas pada:

- a. *Commis Chef*; dan
- b. *Butcher Commis*.

6. Aturan Pengemasan

28 (dua puluh delapan) Unit Kompetensi yang harus diselesaikan/  
dipenuhi, dengan rincian:

- a. 16 (enam belas) Unit Kompetensi Inti; dan
- b. 12 (dua belas) Unit Kompetensi Pilihan, terdiri atas:
  - 1) 10 (sepuluh) Unit Kompetensi Pilihan Kelompok A; dan
  - 2) 2 (dua) Unit Kompetensi Pilihan Kelompok B.

7. Daftar Unit Kompetensi

DAFTAR UNIT KOMPETENSI		
KOMPETENSI INTI		
1.	I.55HDROO.053.2	Melaksanakan Prosedur Keselamatan Makanan
2.	I.55HDROO.040.2	Membersihkan Lokasi/Area dan Peralatan Dapur
3.	I.55HDROO.207.2	Melakukan Komunikasi Melalui Telepon
4.	I.55HDROO.161.2	Mengikuti Prosedur Kebersihan di Tempat Kerja
5.	I.55HDROO.185.2	Menerapkan Proses Kesehatan, Keselamatan dan Keamanan Kerja
6.	I.55HDROO.152.2	Mengembangkan Pengetahuan Tentang Industri Perhotelan
7.	I.55HDROO.037.2	Mengorganisir dan menyiapkan makanan
8.	I.55HDROO.164.2	Melaksanakan Prosedur Administrasi
9.	I.55HDROO.163.2	Menyediakan Pertolongan Pertama
10.	I.55HDROO.211.2	Membaca Instruksi dan Diagram Dalam Konteks Yang Berkaitan
11.	I.55HDROO.168.2	Menerima dan menyimpan bahan makanan
12.	I.55HDROO.217.2	Berkomunikasi Secara Lisan Dalam Bahasa Inggris Pada Tingkat Operasional Dasar
13.	I.55HDROO.149.2	Melakukan Kerjasama Dengan Kolega dan Pelanggan
14.	I.55HDROO.150.2	Melakukan Kerja Dalam Lingkungan Sosial yang Beragam
15.	I.55HDROO.218.2	Melakukan Tugas Perlindungan Anak Yang Relevan Dengan Industri Pariwisata
16.	I.55HDROO.041.2	Menggunakan Metode Dasar Memasak
17.	I.55HDROO.070.2	Mengangkut dan Menyimpan Makanan Dengan Cara Aman
18.	I.55HDROO.168.2	Menerima dan Menyimpan Barang

KOMPETENSI PILIHAN

KELOMPOK A

1. I.55HDROO.250.2 Mencari dan Mendapatkan Data Komputer
2. I.55HDROO.153.2 Memperbaharui Pengetahuan Lokal
3. I.55HDROO.037.2 Mengorganisir dan Menyiapkan Makanan
4. I.55HDROO.039.2 Menerima dan Menyimpan Persediaan
5. I.55HDROO.049.2 Mengidentifikasi dan Menyiapkan Daging
6. I.55HDROO.046.2 Menyiapkan Sayuran, Telur dan Makanan yang Terbuat dari Tepung
7. I.55HDROO.043.2 Menyiapkan *Sandwich*
8. I.55HDROO.047.2 Menyiapkan dan Memasak Unggas dan Binatang Buruan
9. I.55HDROO.048.2 Menyiapkan dan memasak *Seafood*
10. I.55HDROO.107.2 Menyiapkan dan Membuat Penyajian *Appetizer* dingin
11. I.55HDROO.050.2 Menyiapkan Makanan *Dessert* yang Disajikan Panas dan Dingin
12. I.55HDROO.060.2 Menyiapkan Porsi Potongan Daging yang Terkontrol
13. I.55HDROO.045.2 Menyiapkan Sup
14. I.55HDROO.044.2 Menyiapkan Kaldu dan Saus

KELOMPOK B

1. I.55HDROO.187.2 Membangun Tempat Kerja Yang Aman
2. I.55HDROO.192.2 Mengelola Sumber Daya Manusia
3. I.55HDROO.175.2 Membuat Dokumen di Dalam Komputer
4. I.55HDROO.201.2 Mengelola Persediaan
5. I.55HDROO.193.2 Mengelola Keanekaragaman di Tempat Kerja

1. Kodifikasi

I55OFP01 Kualifikasi 3 Bidang Hotel Subbidang *Food Production (Patisserie)*.

2. Deskripsi

Menyediakan ketrampilan atau keahlian pada bidang *commercial patisserie*. Ia dapat menggunakan pertimbangannya dan memiliki pengetahuan akan operasional di bidang *commercial patisserie*. Serta dapat mengorganisasikan pekerjaan dan dapat memberi bimbingan kepada koleganya.

3. Sikap Kerja

Sikap kerja dengan kemandirian, pengawasan, dan adil terhadap anggota kelompok. Dalam pekerjaan sehari-hari selalu menerapkan dan mengikuti kesehatan, keselamatan dan keamanan tempat kerja serta kemampuan bekerjasama.

Secara umum sikap kerja meliputi:

- a. bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa;
- b. memiliki moral, etika dan kepribadian yang baik didalam menyelesaikan tugasnya;
- c. berperan sebagai warga negara yang bangga dan cinta tanah air serta mendukung perdamaian dunia;
- d. mampu bekerjasama dan memiliki kepekaan sosial dan kepedulian yang tinggi terhadap masyarakat dan lingkungan;
- e. menghargai keanekaragaman budaya, pandangan, kepercayaan dan agama serta pendapat/temuan original orang lain; dan
- f. menjunjung tinggi penegakan hukum serta memiliki semangat untuk mendahulukan kepentingan bangsa serta masyarakat luas.

4. Peran Kerja

Kualifikasi ini menyediakan ketrampilan atau keahlian pada usaha jasa penyediaan makanan dan minuman yang dilengkapi dengan peralatan dan perlengkapan untuk proses pembuatan yaitu restoran, kafe, jasa boga, dan bar/kedai minum serta:

- a. mampu mengaplikasikan bidang keahliannya dan memanfaatkan ilmu pengetahuan, teknologi, dan/atau seni pada bidang front office dalam penyelesaian masalah serta mampu beradaptasi terhadap situasi yang dihadapi;
- b. menguasai konsep teoritis bidang pengetahuan front office secara umum dan konsep teoritis bagian khusus dalam bidang *front office*.

5. Kemungkinan Jabatan tetapi tidak terbatas pada:

- a. *Assistant Pastry Chef*; dan
- b. *Bakery Commis*.

6. Aturan Pengemasan

30 (tiga puluh) Unit Kompetensi yang harus diselesaikan/dipenuhi, dengan rincian:

- a. 18 (delapan belas) Unit Kompetensi Inti; dan
- b. 12 (dua belas) Unit Kompetensi Pilihan, terdiri atas:
  1. 10 (sepuluh) Unit Kompetensi Pilihan Kelompok A; dan
  2. 2 (dua) Unit Kompetensi Pilihan Kelompok B.

7. Daftar Unit Kompetensi

DAFTAR UNIT KOMPETENSI			
KOMPETENSI INTI			
1.	I.55HDROO.053.2	Melaksanakan Prosedur Keselamatan Makanan	
2.	I.55HDROO.040.2	Membersihkan Lokasi/Area dan Peralatan Dapur	
3.	I.55HDROO.247.2	Melakukan Komunikasi Melalui Telepon	
4.	I.55HDROO.161.2	Mengikuti Prosedur Kebersihan di Tempat Kerja	
5.	I.55HDROO.185.2	Menerapkan Proses Kesehatan, Keselamatan dan Keamanan Kerja	
6.	I.55HDROO.152.2	Mengembangkan Pengetahuan Tentang Industri Perhotelan	
7.	I.55HDROO.037.2	Mengorganisir dan Menyiapkan Makanan	
8.	I.55HDROO.164.2	Melaksanakan Prosedur Administrasi	
9.	I.55HDROO.163.2	Menyediakan Pertolongan Pertama	
10.	I.55HDROO.211.2	Membaca Instruksi dan Diagram Dalam Konteks Yang Berkaitan	
11.	I.55HDROO.039.2	Menerima dan Menyimpan Persediaan	
12.	I.55HDROO.217.2	Berkomunikasi Secara Lisan Dalam Bahasa Inggris Pada Tingkat Operasional Dasar	
13.	I.55HDROO.149.2	Melakukan Kerjasama Dengan Kolega dan Pelanggan	
14.	I.55HDROO.150.2	Melakukan Kerja Dalam Lingkungan Sosial yang Beragam	
15.	I.55HDROO.218.2	Melakukan Tugas Perlindungan Anak Yang Relevan Dengan Industri Pariwisata	
16.	I.55HDROO.041.2	Menggunakan Metode Dasar Memasak	
17.	I.55HDROO.070.2	Mengangkut dan Menyimpan Makanan Dengan Cara Aman	
18.	I.55HDROO.168.2	Menerima dan Menyimpan Barang	

KOMPETENSI PILIHAN

KELOMPOK A

1. I.55HDROO.250.2 Mencari dan Mendapatkan Data Komputer
2. I.55HDROO.153.2 Memperbaharui Pengetahuan Lokal
3. I.55HDROO.155.2 Menangani Situasi Konflik
4. I.55HDROO.061.2 Menangani dan Menghidangkan Keju
5. I.55HDROO.154.2 Mempromosikan Produk dan Jasa Kepada Pelanggan
6. I.55HDROO.209.2 Menangani Keluhan
7. I.55HDROO.073.2 Menerapkan Prinsip-Prinsip Kontrol Jasa Boga
8. I.55HDROO.066.2 Membina dan Menjaga Kendali Mutu
9. I.55HDROO.201.2 Mengelola dan Mengadakan Persediaan
10. I.55HDROO.184.2 Memantau Kegiatan Kerja

KELOMPOK B

1. I.55HDROO.187.2 Membangun Tempat Kerja Yang Aman
2. I.55HDROO.193.2 Mengelola Keanekaragaman di Tempat Kerja

1. Kodifikasi

I55OFP01 Kualifikasi 3 Bidang Hotel Subbidang *Food Production (Operations)*.

2. Deskripsi

Menyediakan individu yang terampil dalam melaksanakan tugas dengan menerjemahkan informasi dan menggunakan alat, berdasarkan sejumlah pilihan prosedur kerja serta menunjukkan kinerja dengan mutu dan kuantitas yang terukur, yang sebagian merupakan hasil kerja sendiri dengan pengawasan tidak langsung. Ia harus memiliki pengetahuan operasional, prinsip-prinsip serta konsep umum yang terkait dengan bidangnya, mampu menyelesaikan masalah yang lazim dengan metode yang sesuai dan bekerjasama dalam lingkup kerjanya serta dapat diberi tanggung jawab terbatas atas pekerjaan orang lain.

3. Sikap Kerja

Sikap kerja dengan kemandirian, pengawasan, dan adil terhadap anggota kelompok. Dalam pekerjaan sehari-hari selalu menerapkan dan mengikuti kesehatan, keselamatan dan keamanan tempat kerja serta kemampuan bekerjasama.

Secara umum sikap kerja meliputi:

- a. bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa;
- b. memiliki moral, etika dan kepribadian yang baik didalam menyelesaikan tugasnya;
- c. berperan sebagai warga negara yang bangga dan cinta tanah air serta mendukung perdamaian dunia;
- d. mampu bekerjasama dan memiliki kepekaan sosial dan kepedulian yang tinggi terhadap masyarakat dan lingkungan;
- e. menghargai keanekaragaman budaya, pandangan, kepercayaan dan agama serta pendapat/temuan original orang lain ; danMenjunjung tinggi penegakan hukum serta memiliki semangat untuk mendahulukan kepentingan bangsa serta masyarakat luas.

4. Peran Kerja

Kualifikasi ini menyediakan ketrampilan atau keahlian pada usaha jasa penyediaan makanan dan minuman yang dilengkapi dengan peralatan dan perlengkapan untuk proses pembuatan yaitu restoran, kafe, jasa boga, dan bar/kedai minum serta:

- a. mampu mengaplikasikan bidang keahliannya dan memanfaatkan ilmu pengetahuan, teknologi, dan/atau seni pada bidang front office dalam penyelesaian masalah serta mampu beradaptasi terhadap situasi yang dihadapi;
- b. menguasai konsep teoritis bidang pengetahuan front office secara umum dan konsep teoritis bagian khusus dalam bidang *front office*.

5. Kemungkinan Jabatan tetapi tidak terbatas pada:

*Catering Supervisor.*

6. Aturan Pengemasan

30 (tiga puluh) Unit Kompetensi yang harus diselesaikan / dipenuhi, dengan perincian:

- a. 18 (delapan belas) Unit Kompetensi Inti
- b. 12 (dua belas) Unit Kompetensi Pilihan, terdiri dari:
  - 1) 10 (sepuluh) Unit Kompetensi Pilihan Kelompok A
  - 2) 2 (dua) Unit Kompetensi Pilihan Kelompok B

7. Daftar Unit Kompetensi

DAFTAR UNIT KOMPETENSI		
KOMPETENSI INTI		
1.	I.55HDROO.053.2	Melaksanakan Prosedur Keselamatan Makanan
2.	I.55HDROO.040.2	Membersihkan Lokasi/Area dan Peralatan Dapur
3.	I.55HDROO.247.2	Melakukan Komunikasi Melalui Telepon
4.	I.55HDROO.161.2	Mengikuti Prosedur Kebersihan di Tempat Kerja
5.	I.55HDROO.185.2	Menerapkan Proses Kesehatan, Keselamatan dan Keamanan Kerja
6.	I.55HDROO.152.2	Mengembangkan Pengetahuan Tentang Industri Perhotelan
7.	I.55HDROO.037.2	Mengorganisir dan Menyiapkan Makanan
8.	I.55HDROO.164.2	Melaksanakan Prosedur Administrasi
9.	I.55HDROO.163.2	Menyediakan Pertolongan Pertama
10.	I.55HDROO.211.2	Membaca Instruksi dan Diagram Dalam Konteks Yang Berkaitan
11.	I.55HDROO.039.2	Menerima dan Menyimpan Persediaan
12.	I.55HDROO.217.2	Berkomunikasi Secara Lisan Dalam Bahasa Inggris Pada Tingkat Operasional Dasar
13.	I.55HDROO.149.2	Melakukan Kerjasama Dengan Kolega dan Pelanggan
14.	I.55HDROO.150.2	Melakukan Kerja Dalam Lingkungan Sosial yang Beragam
15.	I.55HDROO.218.2	Melakukan Tugas Perlindungan Anak Yang Relevan Dengan Industri Pariwisata
16.	I.55HDROO.041.2	Menggunakan Metode Dasar Memasak
17.	I.55HDROO.070.2	Mengangkut dan Menyimpan Makanan Dengan Cara Aman
18.	I.55HDROO.168.2	Menerima dan Menyimpan Barang

KOMPETENSI PILIHAN

KELOMPOK A

1. I.55HDROO.250.2 Mencari dan Mendapatkan Data Komputer
2. I.55HDROO.153.2 Memperbaharui Pengetahuan Lokal
3. I.55HDROO.155.2 Menangani Situasi Konflik
4. I.55HDROO.061.2 Menangani dan Menghidangkan Keju
5. I.55HDROO.154.2 Mempromosikan Produk dan Jasa Kepada Pelanggan
6. I.55HDROO.209.2 Menangani Keluhan
7. I.55HDROO.073.2 Menerapkan Prinsip-Prinsip Kontrol Jasa Boga
8. I.55HDROO.088.2 Menyiapkan dan Menampilkan *Petit Four*
9. I.55HDROO.089.2 Menyiapkan dan Membentuk *Marzipan*
10. I.55HDROO.062.2 Menyiapkan Coklat dan Permen Coklat
11. I.55HDROO.087.2 Menyajikan *Dessert*
12. I.55HDROO.086.2 Menyiapkan dan Menyajikan *Gateaux, Torte* dan Kue
13. I.55HDROO.082.2 Menyiapkan dan Membuat *Pastry*
14. I.55HDROO.084.2 Menyiapkan dan Membuat Makanan yang Mengandung Ragi
15. I.55HDROO.085.2 Menyiapkan Produk Roti Untuk *Patisserie*

KELOMPOK B

1. I.55HDROO.187.2 Membangun Tempat Kerja Yang Aman
2. I.55HDROO.175.2 Membuat Dokumen di Dalam Komputer
3. I.55HDROO.196.2 Menangani Kualitas Layanan Pelanggan
4. I.55HDROO.201.2 Mengelola Persediaan
5. I.55HDROO.193.2 Mengelola Keanekaragaman di Tempat Kerja

C. JENJANG KUALIFIKASI 4

1. Kodifikasi

I55OFP01 Kualifikasi 4 Bidang Hotel Subbidang *Food Production (Cookery)*.

2. Deskripsi

Kualifikasi ini menyediakan ketrampilan atau keahlian pada keterampilan di bidang *commercial cookery* dan atau *patisserie* yang dikombinasikan dengan pengetahuan operasional yang mendalam di bidang tersebut. Ia dapat melaksanakan tugas secara mandiri atau dengan pengawasan yang terbatas dari atasannya dan menggunakan pertimbangan berdasarkan pengetahuan dan keterampilan yang dimilikinya dalam memecahkan permasalahan yang tidak rutin. Ia juga memiliki tanggung jawab sebagai penyelia terhadap hasil kerja anggota kelompoknya.

3. Sikap Kerja

Melaksanakan pekerjaannya dan bertanggung jawab terhadap hasil kerja dan dalam membimbing anggota kelompoknya.

Secara umum sikap kerja meliputi:

- a. bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa;
- b. memiliki moral, etika dan kepribadian yang baik didalam menyelesaikan tugasnya;
- c. berperan sebagai warga negara yang bangga dan cinta tanah air serta mendukung perdamaian dunia;
- d. mampu bekerjasama dan memiliki kepekaan sosial dan kepedulian yang tinggi terhadap masyarakat dan lingkungan;
- e. menghargai keanekaragaman budaya, pandangan, kepercayaan dan agama serta pendapat/temuan original orang lain;
- f. menjunjung tinggi penegakan hukum serta memiliki semangat untuk mendahulukan kepentingan bangsa serta masyarakat luas.

4. Peran Kerja

Kualifikasi ini menyediakan ketrampilan atau keahlian pada pemegang sertifikat dan dapat bekerja usaha jasa penyediaan makanan dan minuman yang dilengkapi dengan peralatan dan perlengkapan untuk proses pembuatan yaitu restoran, kafe, jasa boga, dan bar/kedai minum serta:

- a. mampu mengaplikasikan bidang keahliannya dan memanfaatkan ilmu pengetahuan, teknologi, dan/atau seni pada

bidang front office dalam penyelesaian masalah serta mampu beradaptasi terhadap situasi yang dihadapi;

- b. menguasai konsep teoritis bidang pengetahuan front office secara umum dan konsep teoritis bagian khusus dalam bidang *front office*.

5. Kemungkinan Jabatan tetapi tidak terbatas pada:

- a. *Chef de Partie*;
- b. *Demi Chef de Partie/Assistant Head Chef/Second chef*;
- c. *Banquet Chef de Partie*;
- d. *Banquet Demi Chef de Partie*;
- e. *Cold Kitchen Chef de Partie*;
- f. *Cold kitchen Demi Chef de Partie*;
- g. *Butcher Chef de Partie*; dan
- h. *Butcher Demi Chef de Partie*.

6. Aturan Pengemasan

38 (tiga puluh delapan) Unit Kompetensi yang harus diselesaikan/ dipenuhi, dengan rincian:

- a. 22 (dua puluh dua) Unit Kompetensi Inti; dan
- b. 16 (enam belas) Unit Kompetensi Pilihan, terdiri atas:
  - 1) 11 (sebelas) Unit Kompetensi Pilihan Kelompok A;
  - 2) 3 (tiga) Unit Kompetensi Pilihan Kelompok B; dan
  - 3) 2 (dua) Unit Kompetensi Pilihan Kelompok C.

7. Daftar Unit Kompetensi

DAFTAR UNIT KOMPETENSI		
KOMPETENSI INTI		
1.	I.55HDROO.250.2	Mencari dan Mendapatkan Data Komputer
2.	I.55HDROO.053.2	Melaksanakan Prosedur Keselamatan Makanan
3.	I.55HDROO.040.2	Membersihkan Lokasi/Area dan Peralatan Dapur
4.	I.55HDROO.247.2	Melakukan Komunikasi Melalui Telepon
5.	I.55HDROO.161.2	Mengikuti Prosedur Kebersihan di Tempat Kerja
6.	I.55HDROO.185.2	Menerapkan Proses Kesehatan, Keselamatan dan Keamanan Kerja

7. I.55HDROO.152.2 Mengembangkan Pengetahuan Tentang Industri Perhotelan
8. I.55HDROO.155.2 Menangani Situasi Konflik
9. I.55HDROO.037.2 Mengorganisir dan Menyiapkan Makanan
10. I.55HDROO.164.2 Melaksanakan Prosedur Administrasi
11. I.55HDROO.163.2 Menyediakan Pertolongan Pertama
12. I.55HDROO.211.2 Membaca Instruksi dan Diagram Dalam Konteks Yang Berkaitan
13. I.55HDROO.209.2 Menangani Keluhan
14. I.55HDROO.168.2 Menerima dan Menyimpan Barang
15. I.55HDROO.217.2 Berkomunikasi Secara Lisan Dalam Bahasa Inggris Pada Tingkat Operasional Dasar
16. I.55HDROO.149.2 Melakukan Kerjasama Dengan Kolega dan Pelanggan
17. I.55HDROO.150.2 Melakukan Kerja Dalam Lingkungan Sosial yang Beragam
18. I.55HDROO.218.2 Melakukan Tugas Perlindungan Anak Yang Relevan Dengan Industri Pariwisata
19. I.55HDROO.041.2 Menggunakan Metode Dasar Memasak
20. I.55HDROO.070.2 Mengangkut dan Menyimpan Makanan Dengan Cara Aman
21. I.55HDROO.038.2 Menyajikan Makanan
22. I.55HDROO.039.2 Menerima dan Menyimpan Persediaan

#### KOMPETENSI PILIHAN

##### KELOMPOK A

1. I.55HDROO.066.2 Membina dan Menjaga Kendali Mutu
2. I.55HDROO.049.2 Mengidentifikasi dan Menyiapkan Daging
3. I.55HDROO.071.2 Mengoperasikan *Outlet* Makanan Cepat Saji
4. I.55HDROO.063.2 Memilih, Menyiapkan dan Menghidangkan Jenis Makanan Khusus
  
5. I.55HDROO.055.2 Merencanakan dan Mengontrol Jasa Boga Berdasarkan Menu
6. I.55HDROO.052.2 Merencanakan dan Menyiapkan Makanan Untuk *Buffet*
8. I.55HDROO.047.2 Menyiapkan dan Memasak Unggas dan Binatang Buruan
9. I.55HDROO.168.2 Menerima dan Menyimpan Barang
10. I.55HDROO.042.2 Menyiapkan *Appetizer* dan *Salad*
11. I.55HDROO.062.2 Menyiapkan Coklat dan Permen Coklat
12. I.55HDROO.050.2 Menyiapkan Makanan *Dessert* Yang Disajikan Panas Dan Dingin
13. I.55HDROO.060.2 Menyiapkan Porsi Potongan Daging Yang Terkontrol

14.	I.55HDROO.045.2	Menyiapkan Sup
15.	I.55HDROO.044.2	Menyiapkan Kaldu dan Saus
16.	I.55HDROO.046.2	Menyiapkan Sayuran, Telur dan Makanan Yang Terbuat Dari Tepung
17.	I.55HDROO.092.2	Merencanakan, Menyiapkan dan Menampilkan Peragaan <i>Sweet Buffet</i>
KELOMPOK B		
1.	I.55HDROO.202.2	Mengawasi, Mengendalikan dan Memesan Persediaan Barang
2.	I.55HDROO.242.2	Mengawasi, Mengendalikan dan Memesan Persediaan Barang
3.	I.55HDROO.175.2	Membuat Dokumen di Dalam Komputer
4.	I.55HDROO.208.2	Menggunakan Bahasa Lisan Untuk Negosiasi Pertukaran Informasi Yang Kompleks Dalam Jenis Konteks Hotel
5.	I.55HDROO.226.2	Bekerja Secara Kooperatif Dalam Lingkungan Administrasi Umum
KELOMPOK C		
1.	I.55HDROO.206.2	Memulai Percakapan dan Mengembangkan Hubungan Baik Dengan Tamu
2.	I.55HDROO.208.2	Menggunakan Bahasa Lisan Untuk Negosiasi Pertukaran Informasi yang Kompleks Dalam Jenis Konteks Hotel
3.	I.55HDROO.254.2	Menyampaikan Presentasi Lisan Secara Ringkas Dalam Bahasa Inggris
4.	I.55HDROO.228.2	Membaca dan Menulis Bahasa Inggris Tingkat Lanjut
5.	I.55HDROO.235.2	Menyiapkan Dokumen Bisnis Dalam Bahasa Inggris Tingkat Lanjut

1. Kodifikasi

I55OFP01 Kualifikasi 4 Bidang Hotel Subbidang *Food Production (Patisserie)*.

2. Deskripsi

Menyediakan ketrampilan atau keahlian pada kemampuan seorang penyelia yang memiliki keterampilan di bidang *commercial cookery* dan atau *patisserie* yang dikombinasikan dengan pengetahuan operasional yang mendalam di bidang tersebut. Ia dapat melaksanakan tugas secara mandiri atau dengan pengawasan yang terbatas dari atasannya dan menggunakan pertimbangan

berdasarkan pengetahuan dan keterampilan yang dimilikinya dalam memecahkan permasalahan yang tidak rutin. Ia juga memiliki tanggung jawab sebagai penyelia terhadap hasil kerja anggota kelompoknya.

### 3. Sikap Kerja

Pemegang Kualifikasi ini memiliki sikap kerja yang mandiri dalam melaksanakan pekerjaannya dan bertanggung jawab terhadap hasil kerja dan dalam membimbing anggota kelompoknya.

Secara umum sikap kerja meliputi :

- a. bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa;
- b. memiliki moral, etika dan kepribadian yang baik didalam menyelesaikan tugasnya;
- c. berperan sebagai warga negara yang bangga dan cinta tanah air serta mendukung perdamaian dunia;
- d. mampu bekerjasama dan memiliki kepekaan sosial dan kepedulian yang tinggi terhadap masyarakat dan lingkungan;
- e. menghargai keanekaragaman budaya, pandangan, kepercayaan dan agama serta pendapat/temuan original orang lain; dan
- f. menjunjung tinggi penegakan hukum serta memiliki semangat untuk mendahulukan kepentingan bangsa serta masyarakat luas

### 4. Peran Kerja

Kualifikasi ini menyediakan ketrampilan atau keahlian pada pemegang sertifikat dan dapat bekerja usaha jasa penyediaan makanan dan minuman yang dilengkapi dengan peralatan dan perlengkapan untuk proses pembuatan restoran, kafe, jasa boga, dan bar/kedai minum serta:

- a. mampu mengaplikasikan bidang keahliannya dan memanfaatkan ilmu pengetahuan, teknologi, dan/atau seni pada bidang front office dalam penyelesaian masalah serta mampu beradaptasi terhadap situasi yang dihadapi;
- b. menguasai konsep teoritis bidang pengetahuan front office secara umum dan konsep teoritis bagian khusus dalam bidang *front office*.

5. Kemungkinan Jabatan tetapi tidak terbatas pada:
  - a. *Pastry Chef de Partie/Pastry Chef*;
  - b. *Pastry Demi Chef de partie*;
  - c. *Baker Chef de Partie*; dan
  - d. *Baker Demi Chef de partie*.
  
6. Aturan Pengemasan  
39 (tiga puluh sembilan) Unit Kompetensi yang harus diselesaikan/  
dipenuhi, dengan rincian:
  - a. 23 (dua puluh tiga) Unit Kompetensi Inti; dan
  - b. 16 (enam belas) Unit Kompetensi Pilihan, terdiri dari:
    - 1) 11 (sebelas) Unit Kompetensi Kelompok A;
    - 2) 3 (tiga) Unit Kompetensi Kelompok B; dan
    - 3) 2 (dua) Unit Kompetensi Kelompok C.
  
7. Daftar Unit Kompetensi

DAFTAR UNIT KOMPETENSI		
KOMPETENSI INTI		
1.	I.55HDROO.250.2	Mencari dan Mendapatkan Data Komputer
2.	I.55HDROO.053.2	Melaksanakan Prosedur Keselamatan Makanan
3.	I.55HDROO.040.2	Membersihkan Lokasi/Area dan Peralatan Dapur
4.	I.55HDROO.247.2	Melakukan Komunikasi Melalui Telepon
5.	I.55HDROO.161.2	Mengikuti Prosedur Kebersihan di Tempat Kerja
6.	I.55HDROO.185.2	Menerapkan Proses Kesehatan, Keselamatan dan Keamanan Kerja
7.	I.55HDROO.152.2	Mengembangkan Pengetahuan Tentang Industri Perhotelan
8.	I.55HDROO.155.2	Menangani Situasi Konflik
9.	I.55HDROO.037.2	Mengorganisir dan Menyiapkan Makanan
10.	I.55HDROO.164.2	Melaksanakan Prosedur Administrasi
11.	I.55HDROO.163.2	Menyediakan Pertolongan Pertama
12.	I.55HDROO.154.2	Mempromosikan Produk dan Jasa Kepada Pelanggan
13.	I.55HDROO.211.2	Membaca Instruksi dan Diagram Dalam Konteks Yang Berkaitan
14.	I.55HDROO.209.2	Menangani Keluhan

15. I.55HDROO.039.2 Menerima dan Menyimpan Persediaan
16. I.55HDROO.217.2 Berkomunikasi Secara Lisan Dalam Bahasa Inggris Pada Tingkat Operasional Dasar
17. I.55HDROO.149.2 Melakukan Kerjasama Dengan Kolega dan Pelanggan
18. I.55HDROO.150.2 Melakukan Kerja Dalam Lingkungan Sosial yang Beragam
19. I.55HDROO.218.2 Melakukan Tugas Perlindungan Anak Yang Relevan Dengan Industri Pariwisata
20. I.55HDROO.041.2 Menggunakan Metode Dasar Memasak
21. I.55HDROO.070.2 Mengangkut dan Menyimpan Makanan Dengan Cara Aman
22. I.55HDROO.038.2 Menyajikan makanan
23. I.55HDROO.168.2 Menerima dan Menyimpan Barang

KOMPETENSI PILIHAN  
KELOMPOK A

1. I.55HDROO.093.2 Merencanakan dan Mengoperasikan *Coffe Shop*
2. I.55HDROO.088.2 Menyiapkan dan Menampilkan *Petit Four*
3. I.55HDROO.091.2 Menyiapkan dan Menampilkan *Sugar Work*
4. I.55HDROO.089.2 Menyiapkan dan Membentuk *Marzipan*
5. I.55HDROO.062.2 Menyiapkan Coklat dan Permen Coklat
6. I.55HDROO.087.2 Menyajikan *Dessert*
7. I.55HDROO.086.2 Menyiapkan dan Menyajikan *Gateaux, Torte* dan Kue
8. I.55HDROO.082.2 Menyiapkan dan Membuat *Pastry*
9. I.55HDROO.084.2 Menyiapkan dan Membuat Makanan Yang Mengandung Ragi
10. I.55HDROO.085.2 Menyiapkan Produk Roti Untuk *Patisserie*
11. I.55HDROO.066.2 Membina dan Menjaga Kendali Mutu
12. I.55HDROO.184.2 Memantau Kegiatan Kerja
13. I.55HDROO.201.2 Mengelola dan Mengadakan Persediaan
14. I.55HDROO.063.2 Memilih, Menyiapkan dan Menghidangkan Jenis Makanan Khusus
15. I.55HDROO.083.2 Menyiapkan dan Membuat Kue
16. I.55HDROO.052.2 Merencanakan dan Menyiapkan Makanan Untuk *Buffet*
17. I.55HDROO.075.2 Mengembangkan Menu Untuk Memenuhi Kebutuhan Budaya dan Diet Khusus

KELOMPOK B

1. I.55HDROO.187.2 Membangun Tempat Kerja Yang Aman
2. I.55HDROO.192.2 Mengelola Sumber Daya Manusia
3. I.55HDROO.202.2 Memelihara Sistem Komputerisasi
4. I.55HDROO.175.2 Membuat Dokumen di Dalam Komputer

5.	I.55HDROO.193.2	Mengelola Keanekaragaman di Tempat Kerja
KELOMPOK C		
1.	I.55HDROO.206.2	Memulai Percakapan dan Mengembangkan Hubungan Baik Dengan Tamu
2.	I.55HDROO.208.2	Menggunakan Bahasa Lisan Untuk Negosiasi Pertukaran Informasi Yang Kompleks Dalam Jenis Konteks Hotel
3.	I.55HDROO.254.2	Menyampaikan Presentasi Lisan Secara Ringkas Dalam Bahasa Inggris
4.	I.55HDROO.228.2	Membaca dan Menulis Bahasa Inggris Tingkat Lanjut
5.	I.55HDROO.235.2	Menyiapkan Dokumen Bisnis Dalam Bahasa Inggris Tingkat Lanjut

1. Kodifikasi

I55OFP01 Kualifikasi 4 Bidang Hotel Subbidang *Food Production (Operations)*.

2. Deskripsi

Menyediakan ketrampilan atau keahlian pada kemampuan seorang penyelia yang memiliki keterampilan dalam Bekerja sama dan melakukan komunikasi, menyusun laporan tertulis dalam lingkup terbatas, dan memiliki inisiatif, serta Bertanggung jawab pada pekerjaan sendiri dan dapat diberi tanggung jawab atas hasil kerja orang lain. Sehingga dapat menunjukkan kinerja dengan mutu dan kuantitas yang terukur.

3. Sikap Kerja

Pemegang Kualifikasi ini memiliki sikap kerja yang mandiri dalam melaksanakan pekerjaannya dan bertanggung jawab terhadap hasil kerja dan dalam membimbing anggota kelompoknya.

Secara umum sikap kerja meliputi :

- a. bertaqwa kepada Tuhan Yuhan Maha Esa
- b. memiliki moral, etika dan kepribadian yang baik didalam menyelesaikan tugasnya
- c. berperan sebagai warga negara yang bangga dan cinta tanah air serta mendukung perdamaian dunia

- d. mampu bekerjasama dan memiliki kepekaan sosial dan kepedulian yang tinggi terhadap masyarakat dan lingkungan
- e. menghargai keanekaragaman budaya, pandangan, kepercayaan dan agama serta pendapat/temuan original orang lain
- f. menjunjung tinggi penegakan hukum serta memiliki semangat untuk mendahulukan kepentingan bangsa serta masyarakat luas

4. Peran Kerja

Kualifikasi ini menyediakan ketrampilan atau keahlian pada pemegang sertifikat dan dapat bekerja usaha jasa penyediaan makanan dan minuman yang dilengkapi dengan peralatan dan perlengkapan untuk proses pembuatan yaitu restoran, kafe, jasa boga, dan bar/kedai minum serta:

- a. mampu mengaplikasikan bidang keahliannya dan memanfaatkan ilmu pengetahuan, teknologi, dan/atau seni pada bidang front office dalam penyelesaian masalah serta mampu beradaptasi terhadap situasi yang dihadapi;
- b. menguasai konsep teoritis bidang pengetahuan front office secara umum dan konsep teoritis bagian khusus dalam bidang *front office*.

5. Kemungkinan Jabatan tetapi tidak terbatas pada:

*Catering Supervisor.*

6. Aturan Pengemasan

39 (tiga puluh sembilan) Unit Kompetensi yang harus diselesaikan / dipenuhi, dengan perincian :

- a. 23 (dua puluh tiga) Unit Kompetensi Inti
- b. 16 (enam belas) Unit Kompetensi Pilihan, terdiri dari:
  - 1) 11 (sebelas) Unit Kompetensi Kelompok A
  - 2) 3 (tiga) Unit Kompetensi Kelompok B
  - 3) 2 (dua) Unit Kompetensi Kelompok C.

7. Daftar Unit Kompetensi

DAFTAR UNIT KOMPETENSI
KOMPETENSI INTI

1. I.55HDROO.250.2 Mencari dan Mendapatkan Data Komputer
2. I.55HDROO.053.2 Melaksanakan Prosedur Keselamatan Makanan
3. I.55HDROO.040.2 Membersihkan Lokasi/Area dan Peralatan Dapur
4. I.55HDROO.247.2 Melakukan Komunikasi Melalui Telepon
5. I.55HDROO.161.2 Mengikuti Prosedur Kebersihan di Tempat Kerja
6. I.55HDROO.185.2 Menerapkan Proses Kesehatan, Keselamatan dan Keamanan Kerja
7. I.55HDROO.152.2 Mengembangkan Pengetahuan Tentang Industri Perhotelan
8. I.55HDROO.155.2 Menangani Situasi Konflik
9. I.55HDROO.037.2 Mengorganisir dan Menyiapkan Makanan
10. I.55HDROO.164.2 Melaksanakan Prosedur Administrasi
11. I.55HDROO.163.2 Menyediakan Pertolongan Pertama
12. I.55HDROO.154.2 Mempromosikan Produk dan Jasa Kepada Pelanggan
13. I.55HDROO.211.2 Membaca Instruksi dan Diagram Dalam Konteks Yang Berkaitan
14. I.55HDROO.209.2 Menangani Keluhan
15. I.55HDROO.039.2 Menerima dan Menyimpan Persediaan
16. I.55HDROO.217.2 Berkomunikasi Secara Lisan Dalam Bahasa Inggris Pada Tingkat Operasional Dasar
17. I.55HDROO.149.2 Melakukan Kerjasama Dengan Kolega dan Pelanggan
18. I.55HDROO.150.2 Melakukan Kerja Dalam Lingkungan Sosial yang Beragam
19. I.55HDROO.218.2 Melakukan Tugas Perlindungan Anak Yang Relevan Dengan Industri Pariwisata
20. I.55HDROO.041.2 Menggunakan Metode Dasar Memasak
21. I.55HDROO.070.2 Mengangkut dan Menyimpan Makanan Dengan Cara Aman
22. I.55HDROO.092.2 Merencanakan, Menyiapkan dan

23	I.55HDROO.168.2	Menampilkan Peragaan <i>Sweet Buffet</i> Menerima dan Menyimpan Barang
KOMPETENSI PILIHAN KELOMPOK A		
1.	I.55HDROO.093.2	Merencanakan dan Mengoperasikan <i>Coffe Shop</i>
2.	I.55HDROO.088.2	Menyiapkan dan Menampilkan <i>Petit Four</i>
3.	I.55HDROO.091.2	Menyiapkan dan Menampilkan <i>Sugar Work</i>
4.	I.55HDROO.089.2	Menyiapkan dan Membentuk <i>Marzipan</i>
5.	I.55HDROO.062.2	Menyiapkan Coklat dan Permen Coklat
6.	I.55HDROO.087.2	Menyajikan <i>Dessert</i>
7.	I.55HDROO.086.2	Menyiapkan dan Menyajikan <i>Gateaux, Torte</i> dan Kue
8.	I.55HDROO.082.2	Menyiapkan dan Membuat <i>Pastry</i>
9.	I.55HDROO.084.2	Menyiapkan dan Membuat Makanan Yang Mengandung Ragi
10.	I.55HDROO.085.2	Menyiapkan Produk Roti Untuk <i>Patisserie</i>
11.	I.55HDROO.066.2	Membina dan Menjaga Kendali Mutu
12.	I.55HDROO.184.2	Memantau Kegiatan Kerja
13.	I.55HDROO.201.2	Mengelola dan Mengadakan Persediaan
14.	I.55HDROO.063.2	Memilih, Menyiapkan dan Menghidangkan Jenis Makanan Khusus
15.	I.55HDROO.083.2	Menyiapkan dan Membuat Kue
16.	I.55HDROO.052.2	Merencanakan dan Menyiapkan Makanan Untuk <i>Buffet</i>
17.	I.55HDROO.075.2	Mengembangkan Menu Untuk Memenuhi Kebutuhan Budaya dan Diet Khusus
KELOMPOK B		
1.	I.55HDROO.187.2	Membangun Tempat Kerja Yang Aman
2.	I.55HDROO.192.2	Mengelola Sumber Daya Manusia
3.	I.55HDROO.202.2	Memelihara Sistem Komputerisasi
4.	I.55HDROO.175.2	Membuat Dokumen di Dalam Komputer
5.	I.55HDROO.193.2	Mengelola Keanekaragaman di Tempat Kerja

KELOMPOK C		
1.	I.55HDROO.206.2	Memulai Percakapan dan Mengembangkan Hubungan Baik Dengan Tamu
2.	I.55HDROO.208.2	Menggunakan Bahasa Lisan Untuk Negosiasi Pertukaran Informasi Yang Kompleks Dalam Jenis Konteks Hotel
3.	I.55HDROO.254.2	Menyampaikan Presentasi Lisan Secara Ringkas Dalam Bahasa Inggris
4.	I.55HDROO.228.2	Membaca dan Menulis Bahasa Inggris Tingkat Lanjut
5.	I.55HDROO.235.2	Menyiapkan Dokumen Bisnis Dalam Bahasa Inggris Tingkat Lanjut

#### D. JENJANG KUALIFIKASI 5

##### 1. Kodifikasi

I55OFP01 Kualifikasi 5 Bidang Hotel Subbidang *Food Production (Supervision and Administration)*.

##### 2. Deskripsi

Menyediakan ketrampilan atau keahlian pada kemampuan individu dalam menyelesaikan tugas berlingkup luas, memilih metoda yang sesuai dari beragam pilihan, dengan menganalisa data, dapat bertanggung jawab pada pekerjaan sendiri dan dapat diberi tanggung jawab atas kuantitas dan mutu hasil kerja orang lain, serta dapat menunjukkan kinerja dengan mutu yang terukur.

##### 3. Sikap Kerja

Kualifikasi ini menerapkan peran individu dalam disiplin kerja untuk selalu menjaga konsistensi mutu produk, kebersihan pribadi dan kebersihan lingkungan kerja. Mampu bekerja sama dan melakukan komunikasi dalam lingkup kerjanya.

Secara umum sikap kerja meliputi :

- a. bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa;
- b. memiliki moral, etika dan kepribadian yang baik didalam menyelesaikan tugasnya;

- c. berperan sebagai warga negara yang bangga dan cinta tanah air serta mendukung perdamaian dunia;
- d. mampu bekerjasama dan memiliki kepekaan sosial dan kepedulian yang tinggi terhadap masyarakat dan lingkungan;
- e. menghargai keanekaragaman budaya, pandangan, kepercayaan dan agama serta pendapat/temuan original orang lain; dan
- f. menjunjung tinggi penegakan hukum serta memiliki semangat untuk mendahulukan kepentingan bangsa serta masyarakat luas.

4. Peran Kerja

Kualifikasi ini menyediakan ketrampilan atau keahlian pada usaha jasa penyediaan makanan dan minuman yang dilengkapi dengan peralatan dan perlengkapan untuk proses pembuatan yaitu restoran, kafe, jasa boga, dan bar/kedai minum serta:

- a. mampu mengaplikasikan bidang keahliannya dan memanfaatkan ilmu pengetahuan, teknologi, dan/atau seni pada bidang front office dalam penyelesaian masalah serta mampu beradaptasi terhadap situasi yang dihadapi;
- b. menguasai konsep teoritis bidang pengetahuan front office secara umum dan konsep teoritis bagian khusus dalam bidang *front office*.

5. Kemungkinan Jabatan tetapi tidak terbatas pada:

- a. *Sous Chef*;
- b. *Pastry Sous Chef*;
- c. *Baker Chef*; dan
- d. *Assistant Banquet Chef*.

6. Aturan Pengemasan

47 (empat puluh tujuh) Unit Kompetensi yang harus diselesaikan/dipenuhi, dengan rincian:

- a. 24 (dua puluh empat) Unit Kompetensi Inti; dan
- b. 23 (dua puluh tiga) Unit Kompetensi Pilihan, terdiri atas:
  - 1) 11 (sebelas) Unit Kompetensi Pilihan Kelompok A;
  - 2) 10 (sepuluh) Unit Kompetensi Pilihan Kelompok B; dan

3) 2 (dua) Unit Kompetensi Pilihan Kelompok C.

7. Daftar Unit Kompetensi

DAFTAR UNIT KOMPETENSI		
KOMPETENSI INTI		
1.	I.55HDROO.250.2	Mencari dan Mendapatkan Data Komputer
2.	I.55HDROO.053.2	Melaksanakan Prosedur Keselamatan Makanan
3.	I.55HDROO.040.2	Membersihkan Lokasi/Area dan Peralatan Dapur
4.	I.55HDROO.247.2	Melakukan Komunikasi Melalui Telepon
5.	I.55HDROO.161.2	Mengikuti Prosedur Kebersihan di Tempat Kerja
6.	I.55HDROO.185.2	Menerapkan Proses Kesehatan, Keselamatan dan Keamanan Kerja
7.	I.55HDROO.152.2	Mengembangkan Pengetahuan Tentang Industri Perhotelan
8.	I.55HDROO.155.2	Menangani Situasi Konflik
9.	I.55HDROO.037.2	Mengorganisir dan Menyiapkan Makanan
10.	I.55HDROO.164.2	Melaksanakan Prosedur Administrasi
11.	I.55HDROO.163.2	Menyediakan Pertolongan Pertama
12.	I.55HDROO.154.2	Mempromosikan Produk dan Jasa Kepada Pelanggan
13.	I.55HDROO.211.2	Membaca Instruksi dan Diagram Dalam Konteks Yang Berkaitan
14.	I.55HDROO.209.2	Menangani Keluhan
15.	I.55HDROO.039.2	Menerima dan Menyimpan Persediaan
16.	I.55HDROO.217.2	Berkomunikasi Secara Lisan Dalam Bahasa Inggris Pada Tingkat Operasional Dasar
17.	I.55HDROO.149.2	Melakukan Kerjasama Dengan Kolega dan Pelanggan
18.	I.55HDROO.150.2	Melakukan Kerja Dalam Lingkungan Sosial yang Beragam
19.	I.55HDROO.218.2	Melakukan Tugas Perlindungan Anak Yang Relevan Dengan Industri Pariwisata
20.	I.55HDROO.220.2	Mengembangkan Lingkungan Yang Aman Bagi Anak-Anak di Tujuan Pariwisata
21.	I.55HDROO.041.2	Menggunakan Metode Dasar Memasak
22.	I.55HDROO.070.2	Mengangkut dan Menyimpan Makanan Dengan Cara Aman
23.	I.55HDROO.052.2	Merencanakan dan Menyiapkan Makanan Untuk <i>Buffet</i>
24.	I.55HDROO.168.2	Menerima dan Menyimpan Barang

KOMPETENSI PILIHAN

KELOMPOK A

1. I.55HDROO.066.2 Membina dan Menjaga Kendali Mutu
3. I.55HDROO.071.2 Mengoperasikan *Outlet* Makanan Cepat Saji
4. I.55HDROO.109.2 Memilih, Menyiapkan dan Menghidangkan Hidangan Khusus
5. I.55HDROO.055.2 Merencanakan dan Mengontrol Jasa Boga Berdasarkan Menu
6. I.55HDROO.052.2 Merencanakan dan Menyiapkan Makanan Untuk Buffet
7. I.55HDROO.092.2 Merencanakan, Menyiapkan dan Menampilkan Peragaan *Sweet Buffet*
8. I.55HDROO.059.2 Merencanakan, Menyiapkan dan Menampilkan Buffet
9. I.55HDROO.077.2 Mengatur Fasilitas Yang Berhubungan Dengan Kontrak Jasa Boga Komersil
10. I.55HDROO.061.2 Menangani dan Menghidangkan Keju
11. I.55HDROO.073.2 Menerapkan Prinsip-Prinsip Kontrol Jasa Boga
12. I.55HDROO.078.2 Merencanakan Konsep Total Untuk Perayaan atau Pesta Besar
13. I.55HDROO.075.2 Mengembangkan Menu Untuk Memenuhi Kebutuhan Budaya dan Diet Khusus
14. I.55HDROO.080.2 Merancang Menu Untuk Memenuhi Kebutuhan Pasar
15. I.55HDROO.071.2 Mengoperasikan *Outlet* Makanan Cepat Saji
16. I.55HDROO.079.2 Menyiapkan Tender Untuk Kontrak Jasa Boga
17. I.55HDROO.076.2 Memilih Sistem Jasa Boga
18. I.55HDROO.093.2 Merencanakan dan Mengoperasikan *CoffeShop*

KELOMPOK B

1. I.55HDROO.199.2 Memantau Anggaran
2. I.55HDROO.169.2 Melaksanakan Pengadaan Barang
3. I.55HDROO.065.2 Memonitor Pendapatan dan Biaya Jasa Boga
4. I.55HDROO.180.2 Merencanakan Sejumlah Sesi Pelatihan
5. I.55HDROO.179.2 Merencanakan dan Mempromosikan Pelatihan
6. I.55HDROO.178.2 Melatih Kelompok Kecil
7. I.55HDROO.183.2 Mengembangkan Prosedur Penilaian
8. I.55HDROO.227.2 Mengevaluasi Penilaian Kinerja Staf
9. I.55HDROO.182.2 Mengevaluasi Pelatihan dan Sistem Penilaian
10. I.55HDROO.234.2 Mengelola Sistem Penilaian Untuk Hasil Pelatihan
11. I.55HDROO.233.2 Memantau dan Mengevaluasi Efektifitas Hasil Pelatihan
12. I.55HDROO.186.2 Melaksanakan Rencana Operasional
13. I.55HDROO.187.2 Membangun Tempat Kerja Yang Aman
14. I.55HDROO.192.2 Mengelola Sumber Daya Manusia

15. I.55HDROO.200.2 Mengelola Aset Fisik

KELOMPOK C

1. I.55HDROO.206.2 Memulai Percakapan dan Mengembangkan Hubungan Baik Dengan Tamu
2. I.55HDROO.207.2 Melakukan Percakapan Singkat di Telepon
3. I.55HDROO.208.2 Menggunakan Bahasa Lisan Untuk Negosiasi Pertukaran Informasi Yang Kompleks Dalam Jenis Konteks Hotel
4. I.55HDROO.254.2 Menyampaikan Presentasi Lisan Secara Ringkas Dalam Bahasa Inggris
5. I.55HDROO.228.2 Membaca dan Menulis Bahasa Inggris Tingkat Lanjut

E. JENJANG KUALIFIKASI 6

1. Kodifikasi

I55OFP01 Kualifikasi 6 Bidang Hotel Subbidang *Food Production (Management)*.

2. Deskripsi

Menyediakan ketrampilan atau keahlian pada kemampuan individu dalam mengaplikasikan keahliannya dan memanfaatkan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni pada bidangnya dalam penyelesaian masalah serta mampu beradaptasi terhadap situasi yang di hadapi. Mampu mengambil keputusan yang tepat berdasarkan analisis informasi data dan mampu memberikan petunjuk dalam memilih berbagai alternatif solusi secara mandiri dan kelompok. Dapat bertanggung jawab pada pekerjaan sendiri, dapat diberi tanggung jawab atas kuantitas dan mutu hasil kerja orang lain, serta dapat menunjukkan kinerja dengan mutu yang terukur.

3. Sikap Kerja

Kualifikasi ini menerapkan peran individu dalam disiplin kerja untuk selalu menjaga konsistensi mutu produk, kebersihan pribadi, dan kebersihan lingkungan kerja. Mampu bekerja sama dan melakukan komunikasi dalam lingkup kerjanya.

Secara umum sikap kerja meliputi:

- a. bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa;
- b. memiliki moral, etika dan kepribadian yang baik didalam menyelesaikan tugasnya;
- c. berperan sebagai warga negara yang bangga dan cinta tanah air serta mendukung perdamaian dunia;
- d. mampu bekerjasama dan memiliki kepekaan sosial dan kepedulian yang tinggi terhadap masyarakat dan lingkungan;
- e. menghargai keanekaragaman budaya, pandangan, kepercayaan dan agama serta pendapat/temuan original orang lain; dan
- f. menjunjung tinggi penegakan hukum serta memiliki semangat untuk mendahulukan kepentingan bangsa serta masyarakat luas.

4. Peran Kerja

Kualifikasi ini menyediakan ketrampilan atau keahlian pada usaha jasa penyediaan makanan dan minuman yang dilengkapi dengan peralatan dan perlengkapan untuk proses pembuatan yaitu restoran, kafe, jasa boga, dan bar/kedai minum serta:

- a. mampu mengaplikasikan bidang keahliannya dan memanfaatkan ilmu pengetahuan, teknologi, dan/atau seni pada bidang front office dalam penyelesaian masalah serta mampu beradaptasi terhadap situasi yang dihadapi;
- b. menguasai konsep teoritis bidang pengetahuan front office secara umum dan konsep teoritis bagian khusus dalam bidang *front office*.

5. Kemungkinan Jabatan tetapi tidak terbatas pada:

- a. *Executive Sous Chef*;
- b. *Assistant to the Executive Chef*;
- c. *Head Chef*;
- d. *Chef de Cuisine*; dan
- e. *Banquet Chef*.

6. Aturan Pengemasan

52 (lima puluh dua) Unit Kompetensi yang harus diselesaikan/dipenuhi, dengan rincian

- a. 24 (dua puluh empat) Unit Kompetensi Inti; dan

- b. 28 (dua puluh delapan) Unit Kompetensi Pilihan, terdiri dari:
- 1) 12 (dua belas) Unit Kompetensi Pilihan Kelompok A;
  - 2) 12 (dua belas) Unit Kompetensi Pilihan Kelompok B; dan
  - 3) 4 (empat) Unit Kompetensi Pilihan Kelompok C.

7. Daftar Unit Kompetensi

DAFTAR UNIT KOMPETENSI		
KOMPETENSI INTI		
1.	I.55HDROO.250.2	Mencari dan Mendapatkan Data Komputer
2.	I.55HDROO.053.2	Melaksanakan Prosedur Keselamatan Makanan
3.	I.55HDROO.040.2	Membersihkan Lokasi/Area dan Peralatan Dapur
4.	I.55HDROO.247.2	Melakukan Komunikasi Melalui Telepon
5.	I.55HDROO.161.2	Mengikuti Prosedur Kebersihan di Tempat Kerja
6.	I.55HDROO.185.2	Menerapkan Proses Kesehatan, Keselamatan dan Keamanan Kerja
7.	I.55HDROO.152.2	Mengembangkan Pengetahuan Tentang Industri Perhotelan
8.	I.55HDROO.155.2	Menangani Situasi Konflik
9.	I.55HDROO.037.2	Mengorganisir dan Menyiapkan Makanan
10.	I.55HDROO.164.2	Melaksanakan Prosedur Administrasi
11.	I.55HDROO.163.2	Menyediakan Pertolongan Pertama
12.	I.55HDROO.154.2	Mempromosikan Produk dan Jasa Kepada Pelanggan
13.	I.55HDROO.211.2	Membaca Instruksi dan Diagram Dalam Konteks Yang Berkaitan
14.	I.55HDROO.209.2	Menangani Keluhan
15.	I.55HDROO.039.2	Menerima dan Menyimpan Persediaan
16.	I.55HDROO.217.2	Berkomunikasi Secara Lisan Dalam Bahasa Inggris Pada Tingkat Operasional Dasar
17.	I.55HDROO.149.2	Melakukan Kerjasama Dengan Kolega dan Pelanggan
18.	I.55HDROO.150.2	Melakukan Kerja Dalam Lingkungan Sosial yang Beragam
19.	I.55HDROO.218.2	Melakukan Tugas Perlindungan Anak Yang Relevan Dengan Industri Pariwisata
20.	I.55HDROO.220.2	Mengembangkan Lingkungan Yang Aman Bagi Anak-Anak di Tujuan Pariwisata
21.	I.55HDROO.041.2	Menggunakan Metode Dasar Memasak
22.	I.55HDROO.070.2	Mengangkut dan Menyimpan Makanan Dengan Cara Aman

23.	I.55HDROO.052.2	Merencanakan dan Menyiapkan Makanan Untuk <i>Buffet</i>
24.	I.55HDROO.168.2	Menerima dan Menyimpan Barang
KOMPETENSI PILIHAN KELOMPOK A		
1.	I.55HDROO.066.2	Membina dan Menjaga Kendali Mutu
2.	I.55HDROO.056.2	Mengorganisir Operasional Makanan Dalam Jumlah Besar.
3.	I.55HDROO.063.2	Memilih, Menyiapkan dan Menghidangkan Hidangan Khusus
4.	I.55HDROO.055.2	Merencanakan dan Mengontrol Jasa Boga Berdasarkan Menu
5.	I.55HDROO.158.2	Merencanakan dan Melaksanakan Kegiatan Penjualan
6.	I.55HDROO.067.2	Mengembangkan Rencana Keselamatan Makanan.
7.	I.55HDROO.151.2	Mengikuti Prosedur Kesehatan, Keselamatan dan Keamanan di Tempat Kerja.
8.	I.55HDROO.061.2	Menangani dan Menghidangkan Keju
9.	I.55HDROO.073.2	Menerapkan Prinsip-Prinsip Kontrol Jasa Boga
10.	I.55HDROO.078.2	Merencanakan Konsep Total Untuk Perayaan atau Pesta Besar
11.	I.55HDROO.075.2	Mengembangkan Menu Untuk Memenuhi Kebutuhan Budaya dan Diet Khusus
12.	I.55HDROO.080.2	Merancang Menu Untuk Memenuhi Kebutuhan Pasar
13.	I.55HDROO.071.2	Mengoperasikan <i>Outlet</i> Makanan Cepat Saji
14.	I.55HDROO.079.2	Menyiapkan Tender Untuk Kontrak Jasa Boga
15.	I.55HDROO.076.2	Memilih Sistem Jasa Boga
16.	I.55HDROO.093.2	Merencanakan dan Mengoperasikan <i>CoffeShop</i>
17.	I.55HDROO.237.2	Mengawasi dan Mengelola Hubungan Tempat Kerja dan Keragamannya
18.	I.55HDROO.068.2	Menyiapkan Makanan Berdasarkan Diet Khusus dan Kebutuhan Budaya
KELOMPOK B		
1.	I.55HDROO.205.2	Mengikuti dan Menjalankan Intruksi dan Pengarahan Dalam beberapa
2.	I.55HDROO.228.2	Membaca dan Menulis Bahasa Inggris pada Tingkat Lanjut
3.	I.55HDROO.255.2	Mengoperasikan Sistem Reservasi Komputer Mengelola Keuangan Sesuai Anggaran

4.	I.55HDROO.198.2	
5.	I.55HDROO.199.2	Memantau Anggaran
6.	I.55HDROO.065.2	Memonitor Pendapatan dan Biaya Jasa Boga
7.	I.55HDROO.178.2	Melatih Kelompok Kecil
8.	I.55HDROO.227.2	Mengevaluasi Penilaian Kinerja Staf
9.	I.55HDROO.182.2	Mengevaluasi Pelatihan dan Sistem Penilaian
10.	I.55HDROO.186.2	Melaksanakan Rencana Operasional
11.	I.55HDROO.187.2	Membangun Tempat Kerja Yang Aman
12.	I.55HDROO.192.2	Mengelola Sumber Daya Manusia
13.	I.55HDROO.188.2	Mengembangkan Pengetahuan Tentang Hukum Untuk Keperluan Bisnis
14.	I.55HDROO.196.2	Menangani Kualitas Layanan Pelanggan
15.	I.55HDROO.157.2	Mengorganisasikan Pesta
16.	I.55HDROO.201.2	Mengelola Persediaan
17.	I.55HDROO.191.2	Melaksanakan Perekrutan Staf
18.	I.55HDROO.189.2	Membuat Daftar Personil Staf
KELOMPOK C		
1.	I.55HDROO.206.2	Memulai Percakapan dan Mengembangkan Hubungan Baik Dengan Tamu
2.	I.55HDROO.207.2	Melakukan Percakapan Singkat di Telepon
3.	I.55HDROO.208.2	Menggunakan Bahasa Lisan Untuk Negosiasi Pertukaran Informasi Yang Kompleks Dalam Jenis Konteks Hotel
4.	I.55HDROO.254.2	Menyampaikan Presentasi Lisan Secara Ringkas Dalam Bahasa Inggris
5.	I.55HDROO.235.2	Menyiapkan Dokumen Bisnis Dalam Bahasa Inggris Tingkat Lanjut
6.	I.55HDROO.212.2	Membaca Teks Informasi
7.	I.55HDROO.213.2	Menulis Pesan Singkat

MENTERI PARIWISATA DAN EKONOMI  
KREATIF/KEPALA BADAN PARIWISATA  
DAN EKONOMI KREATIF  
REPUBLIK INDONESIA,

Ttd.

SANDIAGA SALAHUDDIN UNO

Salinan sesuai dengan aslinya  
Kepala Biro Umum, Hukum, dan Pengadaan