

### FR.IA.03. PERTANYAAN UNTUK MENDUKUNG OBSERVASI

Skema Sertifikasi (KKNI/Okupasi/Klaster)	Judul	:	<b>Junior Ticketing Officer</b>
	Nomor	:	
TUK		:	Sewaktu/Tempat Kerja/Mandiri*
Nama Asesor		:	
Nama Asesi		:	
Tanggal		:	

\*Coret yang tidak perlu

#### PANDUAN BAGI ASESOR

- Formulir ini di isi oleh asesor kompetensi dapat sebelum, pada saat atau setelah melakukan asesmen dengan metode observasi demonstrasi.
- Pertanyaan dibuat dengan tujuan untuk menggali, dapat berisi pertanyaan yang berkaitan dengan dimensi kompetensi, batasan variabel dan aspek kritis yang relevan dengan skenario tugas dan praktik demonstrasi.
- Jika pertanyaan disampaikan sebelum asesi melakukan praktik demonstrasi, maka pertanyaan dibuat berkaitan dengan aspek K3L, SOP, penggunaan peralatan dan perlengkapan.
- Jika setelah asesi melakukan praktik demonstrasi terdapat item pertanyaan pendukung observasi telah terpenuhi, maka pertanyaan tersebut tidak perlu ditanyakan lagi dan cukup memberi catatan bahwa sudah terpenuhi pada saat tugas praktek demonstrasi pada kolom tanggapan
- Jika pada saat observasi ada hal yang perlu dikonfirmasi sedangkan di instrumen daftar pertanyaan pendukung observasi tidak ada, maka asesor dapat memberikan pertanyaan dengan syarat pertanyaan harus berkaitan dengan tugas praktek demonstrasi. Jika dilakukan, asesor harus mencatat dalam instrumen pertanyaan pendukung observasi.
- Tanggapan asesi ditulis pada kolom tanggapan.

Kelompok Pekerjaan 1	No.	Kode Unit	Judul Unit
	1.	N.79JPWOO.001.2	Mendapatkan Informasi Produk
	2.	N.79JPWOO.004.2	Mengoordinasikan Layanan Pemasok
	3.	N.79JPWOO.005.2	Menerbitkan (Issue) Tiket Rencana Perjalanan Non-Udara
	4.	N.79JPWOO.006.2	Menerbitkan (Issue) Tiket Penerbangan Domestik
	5.	N.79JPWOO.007.2	Menerbitkan (Issue) Tiket Penerbangan Internasional Tarif Promosi
	6.	N.79JPWOO.012.2	Memelihara Ketersediaan Informasi Produk
	7.	N.79JPWOO.013.2	Mengoperasikan Sistem Reservasi Terkomputerisasi
	8.	N.79JPWOO.014.2	Mengoperasikan Sistem Informasi Otomatis
	9.	N.79JPWOO.015.2	Membuat Dokumen Perjalanan Menggunakan Komputer

	10.	N.79JPWOO.017.2	Memproses Reservasi
	11..	N.79JPWOO.043.2	Mengikuti Prosedur Keselamatan dan Keamanan
	12.	N.79JPWOO.058.2	Melakukan Kerjasama Secara Efektif Dengan Pelanggan dan Kolega
	13.	N.79JPWOO.059.2	Mengelola Keberagaman di Tempat Kerja
	14.	N.79JPWOO.061.2	Melakukan Komunikasi dengan Efektif
	15.	N.79JPWOO.065.2	Melakukan Prosedur Administrasi
	16..	N.79JPWOO.066.2	Mendapatkan Data dari Komputer
	17.	N.79JPWOO.068.2	Menggunakan Perlengkapan dan Peralatan Bisnis Umum dan Teknologi
	18.	N.79JPWOO.083.2	Memelihara Hubungan Kerja
	19..	N.79JPWOO.088.2	Menerbitkan Perhitungan Harga
	20.	N.79JPWOO.094.2	Menerapkan Pedoman Kerja yang Ramah Lingkungan
	21.	N.79JPWOO.098.2	Menyiapkan Dokumen Bisnis
	22.	N.79JPWOO.100.2	Menyajikan Informasi

Kelompok Pekerjaan 1	No.	Kode Unit	Judul Unit
	1.	N.79JPWOO.001.2	Mendapatkan Informasi Produk

Pertanyaan		Pencapaian	
		Ya	Tdk
1.	Keakuratan sangat esensial dalam pemberian informasi pada klien sehingga klien mempunyai rincian yang lengkap dan mutakhir tentang pemesanannya. Masalah yang bisa timbul jika informasi yang diberikan tidak akurat salah satunya yaitu Klien tidak cukup membawa biaya untuk membayar perjalanan. Jika hal tersebut terjadi, apa yang anda lakukan ? (CMS)		
Tanggapan:		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kelompok Pekerjaan 1	No.	Kode Unit	Judul Unit
	2.	N.79JPWOO.004.2	Mengoordinasikan Layanan Pemasok

Pertanyaan		Pencapaian	
		Ya	Tdk

1.	Jika salah satu dari komponen produk/jasa wisata anda tidak ada dan berpengaruh pada perubahan-perubahan terhadap pesanan yang anda terima/punya, Langkah-langkah apa yang anda lakukan ? (JRES)		
Tanggapan:		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kelompok Pekerjaan 1	No.	Kode Unit	Judul Unit
	3.	N.79JPWOO.005.2	Menerbitkan (Issue) Tiket Rencana Perjalanan Non-Udara

Pertanyaan		Pencapaian	
		Ya	Tdk
1.	Apa yang perlu anda lakukan sebelum dokumen tiket penumpang anda terbitkan? (CMS)		
Tanggapan:		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kelompok Pekerjaan 1	No.	Kode Unit	Judul Unit
	4.	N.79JPWOO.006.2	Menerbitkan (Issue) Tiket Penerbangan Domestik

Pertanyaan		Pencapaian	
		Ya	Tdk
1.	Perlukah anda menguraikan harga tiket penerbangan pada penumpang anda? Jelaskanlah alasannya! (JRES)		
Tanggapan:		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kelompok Pekerjaan 1	No.	Kode Unit	Judul Unit
	5.	N.79JPWOO.007.2	Menerbitkan (Issue) Tiket Penerbangan Internasional Tarif Promosi

Pertanyaan		Pencapaian	
		Ya	Tdk
1.	Setelah dokumen perjalanan penumpang anda terbitkan dan pembayaran juga telah anda terima. Langkah apa yang dapat anda lakukan selanjutnya? (JRES)		
Tanggapan:		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kelompok Pekerjaan 1	No.	Kode Unit	Judul Unit

<b>Kelompok Pekerjaan 1</b>	6.	N.79JPWOO.012.2	Memelihara Ketersediaan Informasi Produk
---------------------------------	----	-----------------	------------------------------------------

Pertanyaan		Pencapaian	
		Ya	Tdk
1.	Jika anda sebagai staf di travel agent sumber- sumber informasi yang anda baca dalam meningkatkan pemahaman tentang produk wisata yang anda jual jelaskan ? (TMS)		
Tanggapan:		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kelompok Pekerjaan 1	No.	Kode Unit	Judul Unit
	7.	N.79JPWOO.013.2	Mengoperasikan Sistem Reservasi Terkomputerisasi

Pertanyaan		Pencapaian	
		Ya	Tdk
1.	Urutkanlah langkah-langkah singkat yang dapat anda lakukan dalam pemesanan tiket melalui salah satu website arilines! (JRES)		
Tanggapan:		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kelompok Pekerjaan 1	No.	Kode Unit	Judul Unit
	8.	N.79JPWOO.014.2	Mengoperasikan Sistem Informasi Otomatis

Pertanyaan		Pencapaian	
		Ya	Tdk
1.	Bagaimana anda dapat membuat cadangan data setelah mengakses sebuah system informasi otomatis! (JRES)		
Tanggapan:		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kelompok Pekerjaan 1	No.	Kode Unit	Judul Unit
	9.	N.79JPWOO.015.2	Membuat Dokumen Perjalanan Menggunakan Komputer

Pertanyaan		Pencapaian	
		Ya	Tdk
1.	Apakah yang Anda lakukan jika ada pelanggan yang memesan tiket penerbangan		

	dengan segera? (CMS)		
<b>Tanggapan:</b>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kelompok Pekerjaan 1	No.	Kode Unit	Judul Unit
	10.	N.79JPWOO.017.2	Memproses Reservasi

Pertanyaan		Pencapaian	
		Ya	Tdk
1.	Sebagai <i>ticketing staff</i> , jika ada pelanggan yang meminta informasi harga tiket pesawat untuk rute dan waktu tertentu pada lebih dari satu maskapai penerbangan, maka yang harus Anda lakukan adalah? (TMS)		
<b>Tanggapan:</b>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kelompok Pekerjaan 1	No.	Kode Unit	Judul Unit
	11.	N.79JPWOO.043.2	Mengikuti Prosedur Keselamatan dan Keamanan

Pertanyaan		Pencapaian	
		Ya	Tdk
1.	Prosedur keselamatan dan keamanan seperti apa yang dapat anda terapkan dalam melaksanakan pekerjaan sehari-hari di kantor! (JRES)		
<b>Tanggapan:</b>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kelompok Pekerjaan 1	No.	Kode Unit	Judul Unit
	12.	N.79JPWOO.058.2	Melakukan Kerjasama Secara Efektif Dengan Pelanggan dan Kolega

Pertanyaan		Pencapaian	
		Ya	Tdk
1.	Apa yang harus anda lakukan untuk mengetahui keluhan pelanggan dan berikanlah salah satu contoh bagaimana anda menyelesaikan keluhan tersebut! (JRES)		
<b>Tanggapan:</b>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kelompok Pekerjaan 1	No.	Kode Unit	Judul Unit

<b>Kelompok Pekerjaan 1</b>	13.	N.79JPWOO.059.2	Mengelola Keberagaman di Tempat Kerja
---------------------------------	-----	-----------------	---------------------------------------

Pertanyaan		Pencapaian	
		Ya	Tdk
1.	Jika seorang teman anda pandai sekali beradaptasi dengan orang-orang yang berbeda budaya dengan diri. Bagaimana reaksi anda terhadap teman anda tersebut! (JRES)		
Tanggapan:		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>Kelompok Pekerjaan 1</b>	No.	<b>Kode Unit</b>	<b>Judul Unit</b>
	14.	N.79JPWOO.061.2	Melakukan Komunikasi dengan Efektif

Pertanyaan		Pencapaian	
		Ya	Tdk
1.	Menurut pendapat anda bagaimana melakukan komunikasi dengan tamu secara terbuka, professional dan ramah? (CMS)		
Tanggapan:		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>Kelompok Pekerjaan 1</b>	No.	<b>Kode Unit</b>	<b>Judul Unit</b>
	15.	N.79JPWOO.065.2	Melakukan Prosedur Administrasi

Pertanyaan		Pencapaian	
		Ya	Tdk
1.	Bagaimana anda dapat memelihara dokumen di dalam laptop kerja anda agar! (CMS)		
Tanggapan:		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>Kelompok Pekerjaan 1</b>	No.	<b>Kode Unit</b>	<b>Judul Unit</b>
	16.	N.79JPWOO.066.2	Mendapatkan Data dari Komputer

Pertanyaan		Pencapaian	
		Ya	Tdk
1.	Setelah anda mendapatkan data yang anda inginkan dari sebuah situs internet, apa yang perlu anda lakukan agar data itu dapat anda akses lagi dengan mudah di kemudian hari! (TMS)		
Tanggapan:		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

--	--	--

Kelompok Pekerjaan 1	No.	Kode Unit	Judul Unit
	17.	N.79JPWOO.068.2	Menggunakan Perlengkapan dan Peralatan Bisnis Umum dan Teknologi

Pertanyaan		Pencapaian	
		Ya	Tdk
1.	Bagaimana anda dapat memelihara segala peralatan bisnis di tempat kerja anda agar efektif dan efisien! (TMS)		
Tanggapan:		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kelompok Pekerjaan 1	No.	Kode Unit	Judul Unit
	18.	N.79JPWOO.083.2	Memelihara Hubungan Kerja

Pertanyaan		Pencapaian	
		Ya	Tdk
1.	Dalam berkomunikasi perlu menjaga komunikasi non verbal juga karena dapat menyampaikan perasaan yang tidak konsisten dengan pesan lisan yang sedang Dikirim, yang termasuk dalam komunikasi verbal jelaskan ? (TMS)		
Tanggapan:		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kelompok Pekerjaan 1	No.	Kode Unit	Judul Unit
	19.	N.79JPWOO.088.2	Menerbitkan Perhitungan Harga

Pertanyaan		Pencapaian	
		Ya	Tdk
1.	Jika Anda sebagai seorang travel agent staff, hal-hal apa saja yang perlu diperiksa sebelum menerbitkan/ mencetak dokumen untuk diberikan kepada pelanggan? (CMS)		
Tanggapan:		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kelompok Pekerjaan 1	No.	Kode Unit	Judul Unit
	20.	N.79JPWOO.094.2	Menerapkan Pedoman Kerja yang Ramah Lingkungan

	Pencapaian
--	------------

Pertanyaan		Ya	Tdk
1.	Jika anda diminta untuk membuat usaha pariwisata yang ramah lingkungan. Sebagaimana dinasehatkan oleh Badan Pariwisata Berkelanjutan Dunia (Global Sustainable Tourism Council), 4 kriteria tentang pariwisata berkelanjutan, dan menjadi persyaratan minimum yang setiap usaha pariwisata beserta tata nilai dan norma pengelolaan K3 dan pengelolaan lingkungan, apa yang anda lakukan? (CMS)		
Tanggapan:		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kelompok Pekerjaan 1	No.	Kode Unit	Judul Unit
	21.	N.79JPWOO.098.2	Menyiapkan Dokumen Bisnis

Pertanyaan		Pencapaian	
		Ya	Tdk
1.	Jika dalam menyiapkan dokumen bisnis perlu diperiksa dan diklasifikasikan sebelum di proses lebih lanjut, apa yang anada lakukan? (CMS)		
Tanggapan:		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kelompok Pekerjaan 1	No.	Kode Unit	Judul Unit
	22.	N.79JPWOO.100.2	Menyajikan Informasi

Pertanyaan		Pencapaian	
		Ya	Tdk
1.	Bandingkanlah perbedaan sumber informasi formal dan informal? Dan apa kegunaannya? (TRS)		
Tanggapan:		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Umpan balik untuk asesi:	
--------------------------	--

<b>Asesi :</b>	
Nama	:
Tanda tangan	:



dan Tanggal		
<b>Asesor :</b>		
Nama	:	
No. Reg	:	
Tanda tangan dan Tanggal	:	

Diadaptasi dari template yang disediakan di Departemen Pendidikan dan Pelatihan, Australia. Merancang instrumen asesmen untuk hasil yang berkualitas di VET, 2008 di VET, 2008