



PUSAT PRESTASI NASIONAL
KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN



PANDUAN TEKNIS **PELAKSANAAN LKS SMK** **TINGKAT NASIONAL XXVIII** **TAHUN 2020**

Resepsionis Hotel *Hotel Receptions*



KATA PENGANTAR

Salah satu dari 4 pilar utama visi Indonesia tahun 2045 adalah pembangunan manusia dan penguasaan IPTEK (Ilmu Pengetahuan dan Teknologi), dengan peningkatan taraf Pendidikan rakyat Indonesia secara merata, peran kebudayaan dalam pembangunan, sumbangan IPTEK (Ilmu Pengetahuan dan Teknologi) dalam pembangunan, derajat kesehatan dan kualitas hidup rakyat, serta reformasi ketenagakerjaan. Sejalan dengan visi tersebut, dalam peningkatan pendidikan IPTEK (ilmu Pengetahuan dan Teknologi) merata pada era digitalisasi ini, siswa Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) dituntut tidak saja harus menguasai penggunaan peralatan digital tetapi juga wajib menguasai softskill yang mumpuni.

Karena IPTEK dan komunikasi saling terkait dan tidak bisa dipisahkan, maka pada era digitalisasi disruptif, akan ada pekerjaan baru yang tercipta dan pekerjaan konvensional yang akan hilang. Untuk itu, siswa SMK harus senantiasa meningkatkan kualitas diri dan penguasaan keterampilan agar dapat memenuhi tuntutan pasar kerja, baik di masa kini maupun di masa yang belum kita prediksi. Pekerjaan – pekerjaan yang selama ini dikerjakan yang sudah ada akan digantikan oleh sistem Artificial Intelligence (AI), otomatisasi atau robot yang dapat mengambil alih beberapa peran kerja manusia. Namun secanggih-canggihnya kemajuan IPTEK, hal yang pasti muskil digantikan oleh AI adalah *softskills* seperti Komunikasi & Empati, Berpikir Kritis, Kreatifitas, Strategi, Pengelolaan Teknologi, instalasi dan maintenance, keterampilan fisik, dan visi & imajinasi. Era digitalisasi maupun otomasi, dapat mengubah struktur ekonomi maupun tenaga kerja di Indonesia, kecuali beberapa pekerjaan yang sulit diotomasi misalnya kemampuan *softskills* (berinteraksi dengan orang lain dan keahlian khusus).

Lomba Kompetensi Siswa (LKS) SMK Tingkat Nasional XXVIII Tahun 2020 ini akan berbeda dengan LKS pada umumnya, dengan munculnya pandemi Covid-19 mendorong Indonesia untuk berubah dan tidak lagi menjalankan pola-pola yang lama. Seluruh lomba-lomba yang diselenggarakan oleh Pusat Prestasi Nasional dilakukan secara daring dengan memperhatikan protokol kesehatan Covid-19. Sisi baik dari tantangan ini adalah siswa SMK diajak untuk bersahabat dan berkolaborasi dengan teknologi daring. Pusat Prestasi Nasional melakukan pembaharuan dengan melaksanakan LKS 2020 secara daring. LKS Tingkat

Nasional Tahun 2020 melombakan sebanyak 42 bidang lomba. Diharapkan pada masa pandemi Covid-19 tidak mengurangi semangat siswa untuk berprestasi.

Sehubungan dengan hal tersebut, Pusat Prestasi Nasional, Sekretariat Jenderal, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan ikut mendukung pengembangan kualitas SMK dalam mengikuti perkembangan IPTEK dan memenuhi Visi Indonesia 2045. LKS Tingkat Nasional Tahun 2020 adalah salah satu kegiatan untuk mendorong semangat berprestasi peserta didik SMK yang diadakan setiap tahun dan sebagai upaya mempromosikan lulusan SMK kepada dunia usaha/dunia industri serta pemangku kepentingan lainnya.

Panduan Teknis LKS SMK Tingkat Nasional XXVIII Tahun 2020 Daring merupakan dokumen pendukung pelaksanaan LKS demi tercapainya kegiatan agar berjalan dengan baik dan dapat memberikan informasi kepada semua pihak yang ikut berpartisipasi dalam pelaksanaan LKS.

Dalam kesempatan ini disampaikan ucapan terimakasih kepada semua pihak yang telah mendukung dalam penyusunan Panduan Teknis pelaksanaan LKS SMK Tingkat Nasional XXVIII Tahun 2020.

Plt. Kepala Pusat Prestasi
Nasional



Asep Sukmayadi, S.IP., M.Si
NIP. 197206062006041001

DAFTAR ISI

	Halaman
Cover	i
Kata Pengantar	ii
Daftar Isi	iv
A. PENDAHULUAN	1
B. STANDAR KOMPETENSI BIDANG LOMBA	4
C. SISTEM PENILAIAN	5
D. TEST PROJECT.....	6
E. ALAT	10
F. BAHAN.....	12
G. BAHAN PENUNJANG.....	12
H. LAYOUT DAN LUASAN.....	13
I. JADWAL BIDANG LOMBA.....	13
J. KEBUTUHAN LAIN DAN SPESIFIKASINYA.....	13

A. PENDAHULUAN

A.1. Nama dan Deskripsi Bidang Lomba

A.1.1. Nama Bidang Lomba : *Hotel Reception*

A.1.2. Deskripsi Lomba

Globalisasi, perubahan sosial demografis dan evolusi dalam transportasi adalah faktor penentu untuk mendorong pertumbuhan yang cepat di industri pariwisata dan melakukan perjalanan untuk bisnis. Perjalanan dan pariwisata karenanya memainkan peran penting dalam pertumbuhan sosial dan ekonomi diseluruh dunia. Hotel dengan berbagai tipe, ukuran, dan kepemilikan merupakan bagian penting dalam industri ini, menyediakan akomodasi dan layanan terkait untuk tamu dari seluruh dunia. Mereka mungkin menjadi bagian dari rantai hotel internasional yang memasarkan layanan mereka pada konsistensi dan keakraban untuk sering atau tamu biasa. Atau, mereka dapat mempromosikan karakteristik yang berbeda berdasarkan lokasi, sejarah, arsitektur dan klien yang ditargetkan. Kualitas dan harga umumnya berjalan bersama; untuk pemesanan akomodasi, sistem peringkat bintang internasional dapat memberikan indikasi yang masuk akal tentang apa mungkin diharapkan dalam kisaran harga yang terkait dengan lokasi.

Peran Resepsionis Hotel adalah kunci untuk setiap pendirian hotel. Di area bagian penerima tamu hotel, para tamu menerima kesan pertama mereka tentang hotel dan karenanya kemungkinan pengalaman hotel mereka. Ini adalah dimana komunikasi utama dengan staf hotel didirikan. Kualitas, kesopanan dan ketepatan waktu layanan dapat membuat perbedaan besar, secara positif atau negatif, untuk hubungan tamu dengan hotel dan kepuasan mereka selama mereka menginap. Ini pada gilirannya mempengaruhi reputasi hotel dan mengulang bisnis. Resepsionis Hotel bekerja terutama di kantor depan hotel. Resepsionis hotel perlu menggunakan berbagai keterampilan terus menerus. Ini mungkin termasuk pengetahuan tentang informasi pariwisata lokal dan umum, Bahasa Inggris baik lisan dan tulisan, literasi komputer, tata krama dan perilaku yang baik, keterampilan komunikasi dan sosial yang sangat baik, pemecahan masalah, kompetensi dengan angka dan uang tunai penanganan, dan penerapan prosedur

pemesanan, penerimaan, layanan tamu, dan check out. Jika Resepsionis Hotel memiliki keterampilan ini dan menggunakannya dengan baik, ruang lingkup untuk promosi dan mobilitas luar biasa. Ini adalah pekerjaan yang benar-benar internasional dan global di bagian yang terbuka luas pada sektor pelayanan.

A.1.3. Deskripsi Bidang Teknis

Deskripsi teknis berisi tentang informasi mengenai spesifikasi kompetensi LKS-SMK, prinsip penilaian, metode dan prosedur dalam mengikuti LKS-SMK. Pembimbing dan peserta harus memahami isi deskripsi teknis ini. Panitia lomba mendistribusikan deskripsi teknis LKS-SMK minimal 3 bulan sebelum pelaksanaan lomba. Kegiatan Lomba ini dapat diikuti oleh Siswa/i SMK Bidang Keahlian Perhotelan, Bidang Mata Lomba *Hotel Reception* pada 34 Propinsi di Indonesia, masing–masing propinsi diwakili oleh 1 (satu) orang peserta. Jumlah peserta untuk Mata Lomba *Hotel Reception* akan melakukan beberapa tugas yang telah tertuang dalam lembar soal praktik yang telah dibuat oleh tim penyusun. Output dari kegiatan ini adalah terpilihnya juara 1, 2 dan 3 serta medali superior untuk Keahlian Perhotelan pada Bidang Lomba *Hotel Reception* tersebut.

A.2. Dokumen Terkait

Dalam menjaga kehormatan profesionalisme, keselamatan dan keamanan kerja merupakan bagian dari materi lomba yang diberikan penilaian.

Pemanfaatan peralatan keamanan kerja meliputi:

- a. Pakaian yang sesuai dengan Resepsionis Hotel.
- b. Alas kaki tertutup (sepatu kerja yang sesuai dengan standard industri) untuk sepatu peserta wanita tidak boleh menggunakan *heels* sepatu lebih dari 5 cm.
- c. Teknik yang tepat dalam penggunaan komputer.
- d. Keamanan dan keselamatan dalam menggunakan *electricity pada perangkat keras (Hardware)*, dan lain-lain.
- e. Seluruh yang dipersyaratkan tempat kerja wajib dipergunakan.

A.2.1. Kompetensi Keahlian Peserta Lomba

Mata lomba yang diujikan:

MODUL 1 – *BEHAVIOR AND PERSONAL PRESENTATION*

MODUL 2 – *COMMUNICATION SKILLS*

MODUL 3 – *RECEPTION SERVICE SKILLS*

MODUL 4 – *RESERVATION SERVICE SKILLS*

Materi lomba terdiri dari :

1. *Work Organization and self-Management*
2. *Communication, Customer Care, and Interpersonal Skills.*
3. *Hotel Reservation Procedures*
4. *Checking-in Procedures*
5. *Administration and Back Office Procedures.*
6. *Sales Promotion*
7. *Managing Complaints*
8. *Checking Out Procedures*
9. *Promotion of Local Attractions and Culture (Tourism)*

A.2.2 Karakter Kerja Bidang Lomba

Peserta bidang lomba *Hotel Reception* harus dapat menguasai kompetensi keahlian yang mengacu pada kompetensi tingkat nasional dan international, seperti dibawah ini :

1. *Work Organization and self-Management*
2. *Communication, Customer Care, and Interpersonal Skills.*
3. *Hotel Reservation Procedures*
4. *Checking-in Procedures*
5. *Administration and Back Office Procedures.*
6. *Sales Promotion*
7. *Managing Complaints*
8. *Checking Out Procedures*
9. *Promotion of Local Attractions and Culture (Tourism)*

B. STANDAR KOMPETENSI BIDANG LOMBA

B.1. Ketentuan Umum

Spesifikasi Kompetensi adalah rumusan target kompetensi yang akan dilombakan. Target kompetensi dirumuskan berdasarkan situasi dunia kerja atau industri dengan tetap memperhatikan kurikulum SMK. LKS mengukur pengetahuan dan pemahaman melalui penampilan/unjuk kerja. Proyek uji, skema penilaian dan bobot masing-masing modul proyek uji dikembangkan berdasarkan spesifikasi kompetensi LKS-SMK.

B.2. Spesifikasi Kompetensi LKS-SMK

No.	Standar Kompetensi	Tujuan	Kriteria	WSC%	LKS daring %
1	<i>Work Organization and self-Management</i>	Pengaturan Kerja dan Manajemen Diri dalam bekerja	- Percaya Diri - Tenang dalam situasi apapun - Teliti - Sabar	15 %	10%
2	<i>Communication, Customer Care, and Interpersonal Skills.</i>	Kemampuan dalam komunikasi dua arah yang baik	- Komunikasi yang efektif - Gesture - Respons cepat - <i>problem solving</i>	30 %	15%
3	<i>Hotel Reservation Procedures</i>	Prosedur dalam menangani pemesanan kamar	- <i>Salesmanship</i> - Keterampilan komunikasi Bahasa Inggris - Mencatat reservasi perorangan secara langsung, melalui telepon, email, fax atau surat	9 %	5%
4	<i>Checking-in Procedures</i>	Melakukan proses <i>check-in</i> dan memproses transaksi pembayaran tamu	- Greeting - <i>Up Selling room</i> - <i>Check-in</i> tamu sesuai dengan kebijakan dan prosedur hotel - Memberikan kunci kamar untuk tamu - Memberikan informasi tentang hotel secara jelas	3%	5%

5	<i>Administration and Back Office Procedures</i>	Administrasi dan pembuatan laporan keuangan	<ul style="list-style-type: none"> - Penyesuaian data antara laporan di sistim dan manual - Memposting biaya ke folio tamu secara akurat 	8%	5 %
6	<i>Sales Promotion</i>	Kemampuan dalam menjual produk	<ul style="list-style-type: none"> - Mempromosikan dan menjual layanan dan fasilitas hotel. - Dapat memaksimalkan penjualan kamar. 	14%	10%
7	<i>Managing complaints</i>	Kemampuan dalam menangani keluhan	<ul style="list-style-type: none"> - Mendengarkan keluhan dengan seksama - Tenang dalam situasi apapun - Sabar - Mengidentifikasi masalah dan memberikan solusi 	8%	10%
8	<i>Checking-out procedures</i>	Proses dalam keberangkatan tamu	<ul style="list-style-type: none"> - Teliti - Tenang dalam situasi apapun 	3%	5 %
9	<i>Promotion of Local Attractions and Culture (Tourism)</i>	Promosi atraksi wisata lokal dan kebudayaan pariwisata setempat	<ul style="list-style-type: none"> - Mempromosikan area wisata setempat - Dapat mengerti apa yang dibutuhkan oleh tamu - Harus mengetahui informasi mengenai sejarah wisata setempat 	10%	5%
Total penilaian				100%	70 %

C. SISTEM PENILAIAN

C.1. Petunjuk Umum

Penilaian LKS-SMK menggunakan ketentuan yang telah ditetapkan, yaitu mengikuti standard *World Skills Competition*. Penilaian LKS-SMK menggunakan dua jenis, yaitu *judgement* dengan jumlah bobot sebanyak 70% dan *measurement* dengan jumlah bobot

sebanyak 30%. Penilaian *judgement* dilakukan dengan cara pengamatan proses maupun hasil untuk memudahkan justifikasi disediakan kriteria penilaian. Sedangkan penilaian *measurement* didasarkan pada pengukuran kriteria pada beberapa soal yang telah dibuat.

C.1.1. Skema Penilaian

No.	Modul	Kriteria/Sub-Kriteria	Total
1	A. BEHAVIOR AND PERSONAL PRESENTATION	<i>Work Organization and self-Management</i>	10
2	B.COMMUNICATION SKILLS	<i>Communication, Customer Care, and Interpersonal Skills.</i>	15
3	C. RECEPTION SERVICE SKILLS	<i>Hotel Reservation Procedures</i>	5
4	D. RESERVATION SERVICE SKILLS	<i>Checking-in Procedures</i>	5
6		<i>Sales Promotion</i>	10
7		<i>Managing complaints</i>	10
8		<i>Checking-out procedures</i>	5
9		<i>Promotion of Local Attractions and Culture (Tourism)</i>	5
Total			70

D. TEST PROJECT

D.1. Petunjuk Umum

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

1. Setiap peserta wajib bekerja sendiri-sendiri
2. Peserta yang datang tidak sesuai dengan jadwal, tidak akan dinilai
3. Untuk seragam pada setiap modul peserta dapat menggunakan uniform masing-masing yang sesuai dengan standard industri hotel pada umumnya.
4. Peralatan yang hilang atau rusak menjadi tanggung jawab peserta
5. Peserta yang tidak mengikuti tata tertib, akan mendapatkan sanksi berupa diskualifikasi.

6. Pada hari terakhir lomba, peserta tidak diperkenankan mengemasi peralatannya sebelum waktu yang ditentukan.
7. Panitia berhak merubah, menambah, mengganti tata tertib sesuai dengan pertimbangan setelah mendiskusikan dengan Ketua Juri.

D.1.1 Kriteria Toleransi Pengukuran

Akan disampaikan pada saat *technical meeting* dengan panitia.

D.2. Kriteria Penilaian

Kriteria penilaian adalah hal utama dalam skema penilaian yang ditentukan berdasarkan proyek uji. Bobot masing-masing kriteria penilaian menyesuaikan dengan spesifikasi kompetensi LKS yang ditetapkan. Kriteria penilaian mencakup proses persiapan, proses kerja, dan hasil akhir.

Modul	Deskripsi	Menit	Score
A. BEHAVIOR AND PERSONAL PRESENTATION	<i>Work Organization and self-Management</i>	30	10
B.COMMUNICATION SKILLS	<i>Communication, Customer Care, and Interpersonal Skills.</i>	60	15
C. RECEPTION SERVICE SKILLS	<i>Hotel Reservation Procedures</i>	30	5
D. RESERVATION SERVICE SKILLS	<i>Checking-in Procedures</i>	30	5
	<i>Administration and Back Office Procedures</i>	60	5
	<i>Sales Promotion</i>	30	10
	<i>Managing complaints</i>	60	10
	<i>Checking-out procedures</i>	30	5
	<i>Promotion of Local Attractions and Culture (Tourism)</i>	30	5

Modul proyek uji termasuk didalamnya adalah poin yang di deskripsikan.

D.2.1. Persyaratan Proyek Uji

Penjelasan detail tentang material dan bahan sampai penilaian.

D.3. Sub Kriteria

Sub kriteria merupakan uraian lebih lengkap tentang aspek secara detil yang akan dinilai dalam setiap kompetensi keahlian bidang *Hotel Reception* terkait dengan seluruh soal Lomba Kompetensi SMK .

D.4. Aspek

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

1. *Behavior and Personal Presentation.*
2. *Communication Skills.*
3. *Reception Service Skills.*
4. *Reservation Service Skills.*

D.5 Penilaian

D.5.1. Penilaian Subyektif

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

Skala Jastifikasi:

- | | |
|--|---------------------------------------|
| 0: Tidak melakukan | 2: diatas rata-rata performa industri |
| 1: dibawah rata-rata performa industry | 3: Sempurna |
| 2: diatas rata-rata performa industri | |

D.5.2. Penilaian Obyektif

Penilaian obyektif dilakukan oleh minimal dua juri. Penilaian hanya memberikan angka 1 bila sesuai ukuran dan toleransi dan 0 bila tidak sesuai.

D.6. Komposisi Penilaian *Judgement* dan *Measurement*

Penilaian *Judgement* dilakukan oleh minimal 3 juri penentuan soal yang akan dinilai oleh Para Juri tersebut diinformasikan pada saat *Technical Meeting*. Penilaian hanya memberikan angka 1 bila sesuai dengan sub kriteria dan aspek dalam lembar penilaian juri dan tidak ada

toleransi, sehingga peserta yang melakukan tidak sesuai dengan aspek maka akan diberikan nilai 0.

Sub-criterion ID	Sub Criterion Name or Description	Day of Marking	Aspect Type M = Measure J = Judge	Aspect - Description	Judge Score	Extra Aspect Description (Measure or Judge) OR Judgement Score Description (Judge only)	Requirement (Measurement Only)	WSSS Section	Calculation Row (Export only)	Max Mark
A1	Personal presentation	1	M	Hotel Facts Sheet - Dresscode			YES/NO	1		0.45
A2	DESK A Room reservation A1	1	M	Appropriate greeting		Not only Hi, Hello! Use Good morning ect. Use correct titles	YES/NO	2		0.31
			M	Obtains correct contacts details		Needs to have written proof or in system	YES/NO	3		0.47
			M	Provide the correct information of guarantee and cancellation policy		8pm prior to arrival & credit card	YES/NO	3		0.47
			M	All correct in reservation system		Needs to be entered into reservation system	YES/NO	3		0.47
			M	Anything else?			YES/NO	2		0.31
			J	Shows confidence and knows details and facts	0	No confidence, stressed, not attentive		2		0.31
					1	Little to no confidence				
					2	Good confidence, smile				
					3	Good confidence, smile, charisma				
			J	Smooth handling				1		0.45
					0	Handles it bad				
					1	Ok handling				
					2	Reservation without further service				
					3	Good flow, efficient and well adapted to guest				
			J	Relevant promoting				6		1.17
					0	No promoting				
					1	Little to non information about services				
					2	Only informs about services				
					3	Informs about services in a selling manner (upselling)				
A3	Desk A Attending guest B1	1	M	Appropriate greeting		Not only Hi, Hello! Use Good morning ect. Use correct titles	YES/NO	2		0.31
			M	Ask about stay		"How is your stay?"	YES/NO	7		0.25
			M	Anything else?			YES/NO	2		0.31
			J	Smooth handling			YES/NO	1		0.45
					0	Handles it bad				
					1	Ok handling				
					2	Smooth handling				
					3	Smooth handling, efficient and well adapted to guest				
			J	Self-confidence in dialog				2		0.31
					0	With no engagement				
					1	Listens with engagement				
					2	Active listening				
					3	Professional listening with questions to clarify situation				
			J	Solution				7		0.25
					0	no solution/irrelevant				
					1	Ok appropriate solution				
					2	Adaptable solution				
					3	Accelerate solution and upselling				

D.7. Keseluruhan Penilaian Keterampilan

Keseluruhan asesmen keterampilan mengacu kepada standar kompetensi serta kompetensi tingkat Nasional dan International yaitu *World Skills Competition*.

D.8. Prosedur Asesmen Keterampilan

1. *Work Organization and self-Management*
2. *Communication, Customer Care, and Interpersonal Skills.*
3. *Hotel Reservation Procedures*
4. *Checking-in Procedures*
5. *Administration and Back Office Procedures.*
6. *Sales Promotion*
7. *Managing Complaints*
8. *Checking Out Procedures*
9. *Promotion of Local Attractions and Culture (Tourism)*

E. ALAT

Ketentuan Umum

Alat dan yang telah direkomendasikan oleh panitia tidak dapat digantikan dengan alat dan bahan yang dibawa oleh peserta kecuali atas persetujuan panitia atau juri bidang lomba. Peserta diberikan waktu familiarisasi fasilitas lomba sebelum lomba dimulai (maksimal 2 jam).

E.1.1. Daftar Sarana Prasarana

- Alat disediakan oleh peserta dibantu oleh pembimbing atas rekomendasi dari panitia/juri
- Peserta diberikan waktu maksimal 2 jam untuk familiarisasi fasilitas lomba sebelum lomba dimulai

E.1.2. Daftar Alat para Peserta

Alat yang harus disiapkan oleh panitia peserta meliputi :

Item	Quantity	Materials	Notes
Reception counter	1	Unit	Disediakan pihak sekolah
Wireless Microphone (headset & Clip On)	1	Unit	Disediakan pihak sekolah
Camera Shooting	2	Unit	Disediakan pihak sekolah
Reservation Rack	1	Unit	Disediakan pihak sekolah
Bill Rack	1	Unit	Disediakan pihak sekolah
Notes Book	1	Paper	Disediakan pihak sekolah
Telephone (Mobile phone)	1	Unit	Disediakan pihak sekolah
Printer	1	Unit	Disediakan pihak sekolah
Laptop /pc	1	Unit	Disediakan pihak sekolah
Registration Form Cash Receipt Form Expected Arrival List Form Expected Departure List Form Reservation Form	1	Paper	Disediakan pihak panitia (Juri)
High Speed Internet Access	-	Min 20 Mbps	Disediakan pihak sekolah

Peserta diperbolehkan membawa alat-alat berikut:

1. Kamus Bahasa Inggris - salinan kertas
2. Catatan tulisan tangan seperti:
 - Peta
 - Catatan tentang informasi wisata,
 - Catatan tentang hotel.

Alat yang dibawa oleh peserta harus dikemas dalam tempat khusus sehingga tidak mengganggu jalannya lomba

Alat yang tidak boleh dipergunakan dalam area lomba meliputi :

1. Tidak diperbolehkan membawa Alat komunikasi (selain yang direkomendasikan oleh panitia/juri)
2. Tidak diperbolehkan membawa senjata api ataupun senjata tajam
3. Tidak diperbolehkan membawa makanan dan minuman di meja counter

Alat Penunjang

Alat penunjang yang harus berada dalam area lomba (ruangan juri) meliputi :

No.	Nama Peralatan	Spesifikasi
1.	Screen	<i>Electric</i>
2.	LCD + Proyektor	<i>Electric</i>
3.	Laptop	<i>Electric</i>
4.	Wireless Microphone	<i>Electric</i>
5.	Sound system	<i>Electric</i>

F. BAHAN

Berikut merupakan beberapa bahan yang dibutuhkan dalam perlombaan bidang *Hotel reception* :

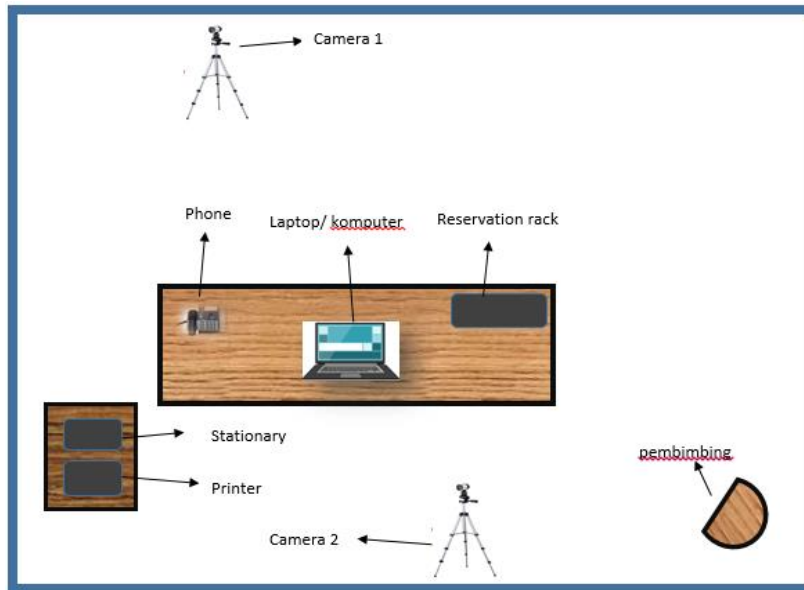
Bahan	Spesifikasi Bahan	Jumlah	Satuan
Kertas	A4	1	Rim
Tinta Printer	Catridge canon pg-810 & CL-811	1	Unit
Ball point	Kenko	1	Buah
Stabillo	Stabillo Boss	1	Buah
Tipe x	Joyco correction tape	1	Buah
Pencil	Joyco pensil 2B	1	Buah
Eraser	BOXY	1	Buah
Ruller	Ruler Stainless	1	Buah

G. BAHAN PENUNJANG

Bahan penunjang yang harus berada dalam area lomba meliputi

Bahan	Spesifikasi Bahan	Jumlah	Satuan	Keterangan
Kotak P3K	Kotak kayu	1	buah	Untuk Keselamatan, kesehatan dan Keamanan Kerja
Tempat Sampah	Plastik	1	buah	
Hydrant / Pemadam Kebakaran	Besi	1	buah	

H. LAYOUT DAN LUASAN



I. JADWAL BIDANG LOMBA

Date	Front office			
	<i>Behavior & Personal Presentation</i>	<i>Communication Skill</i>	<i>Reception Service Skill</i>	<i>Reservation Service Skill</i>
Day 1 tba (09:00 –17:00)	2 Hours	2 Hours	2 Hours	2 Hours
Day 2 tba (09:00 –17:00)	2 Hours	2 Hours	2 Hours	2 Hours
Day 3 tba (09:00 –17:00)	2 Hours	2 Hours	2 Hours	2 Hours

J. KEBUTUHAN LAIN DAN SPESIFIKASINYA

1. Ruang/ Area Khusus Juri Hotel Reception
2. Ruang/ Area Khusus CIS (System Penilaian)

HOTEL RECEPTION

KELOMPOK PARIWISATA



**LOMBA KOMPETENSI SISWA SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN
TINGKAT NASIONAL XXVIII
TAHUN 2020**

KISI – KISI SOAL LKS SMK TINGKAT NASIONAL

BIDANG LOMBA: *HOTEL RECEPTION*

MODUL 1: *BEHAVIOR AND PERSONAL PRESENTATION*

- *Work Organization and self-Management*
- *Grooming*
- *Body Language*

MODUL 2: *COMMUNICATION SKILLS*

- *Communication, Customer Care, and Interpersonal Skills.*
- *Appropriate greeting*
- *Self-confidence in dialog*
- *Listens with engagement*
- *Shows confidence and knows details and facts*

MODUL 3: *RECEPTION SERVICE SKILLS*

- *Checking-in Procedures*
- *Administration and Back Office Procedures.*
- *Sales Promotion*
- *Managing Complaints*
- *Checking Out Procedures*
- *All type of payment method*
- *Promotion of Local Attractions and Culture (Tourism)*
- *Calculation of Key Figures*

MODUL 4: *RESERVATION SERVICE SKILLS*

- *Hotel Product Knowledge*
- *Taking Reservation via phone*
- *Sales Promotion*