KEMENTERIAN
KETENAGAKERJAAN
REPUBLIK INDONESIA



PROGRAM PELATIHAN BERBASIS KOMPETENSI

RESTAURANT SERVICE

KEMENTERIAN KETENAGAKERJAAN R.I.
DIREKTORAT JENDERAL PEMBINAAN PELATIHAN VOKASI DAN PRODUKTIVITAS
DIREKTORAT BINA STANDARDISASI KOMPETENSI DAN PROGRAM PELATIHAN

KATA PENGANTAR

Assalaamu'alaikum warahmatullahi wabarakaatuh

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* Program Pelatihan Berbasis Kompetensi dengan judul **"Restaurant Service"** dapat tersusun dengan baik.

Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 31 tahun 2006 tentang Sistem Pelatihan Kerja Nasional dan Peraturan Presiden Nomor 68 tahun 2022 tentang Revitalisasi Pendidikan Vokasi dan Pelatihan Vokasi, mengamanahkan bahwa setiap penyusunan program pelatihan kerja berbasis kompetensi harus mengacu kepada Standar Kompetensi Kerja yang meliputi Standar Kompetensi Internasional, Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI), atau Standar Kompetensi Khusus.

Program pelatihan ini menjadi acuan dalam pelaksanaan pelatihan kerja, baik yang diselenggarakan oleh lembaga pelatihan kerja pemerintah dan lembaga pelatihan kerja swasta. Dengan menjadikan program pelatihan ini sebagai acuan diharapkan lulusan pelatihannya sesuai kebutuhan kompetensi dari dunia usaha maupun dunia industri.

Semoga Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* memberikan tuntunan kepada kita semua dalam melakukan berbagai upaya untuk menunjang proses pelaksanaan pelatihan berbasis kompetensi guna menghasilkan tenaga kerja yang kompeten dan berdaya saing tinggi.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakaatuh

Jakarta, November 2025

Direktur
Bina Standardisasi Kompetensi
dan Program Pelatihan,

Dr. Ir. Abdullah Qiqi Asmara, S.T., M.Si.,IPU
NIP. 19740722 200112 1 003

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR 1
DAFTAR ISI 2
PROGRAM PELATIHAN BERBASIS KOMPETENSI 3
A. INFORMASI UMUM 3
1. Judul 3
2. Kode 3
3. Jenis Program 3
4. Metode Pelatihan 3
5. Tujuan 3
6. Profil Kompetensi 3
7. Jenis Standar Kompetensi 3
8. Persyaratan Peserta Pelatihan 3
9. Persyaratan Instruktur 3
B. KURIKULUM 4
1. Kelompok Inti 4
2. Kelompok Penunjang 4
C. SILABUS 5
D. DAFTAR PERALATAN YANG DIGUNAKAN 8
E. DAFTAR BAHAN YANG DIBUTUHKAN 9
PENYUSUN 10

PROGRAM PELATIHAN BERBASIS KOMPETENSI

A. INFORMASI UMUM

1. Judul : Restaurant Service
2. Kode Program Pelatihan : I.55.PAR.01.5131.K1.25.L.0180.01.05
3. Jenis Program Pelatihan : Klaster Non Okupasi
4. Metode Pelatihan : Luring
5. Tujuan:

   Setelah mengikuti pelatihan ini peserta pelatihan kompeten menyediakan pelayanan di area restoran sesuai dengan standar operasional prosedur
6. Profil Kompetensi:
   1) Kemampuan dalam melaksanakan komunikasi dengan kolega maupun pelanggan
   2) Kemampuan dalam menggunakan peralatan pelayanan di restoran
   3) Kemampuan dalam melaksanakan pelayanan restoran sesuai dengan standar operasional prosedur
7. Jenis Standar Kompetensi:
   1) SKKNI No 125 Tahun 2024
8. Persyaratan Peserta :
   - 8.1. Pendidikan : Minimal SMA atau sederajat
   - 8.2. Pelatihan : -
   - 8.3. Pengalaman Kerja : -
   - 8.4. Umur : Minimal 17 Tahun
   - 8.5. Persyaratan Khusus : -
9. Persyaratan Instruktur :
   - 9.1. Pendidikan : Minimal D3 Perhotelan/Pariwisata
   - 9.2. Pelatihan Metodologi : Sertifikat kompetensi metodologi pelatihan
   - 9.3. Pelatihan Teknis : Sertifikat kompetensi teknis bidang Restoran Attendant/ Waiter
   - 9.4. Pengalaman Kerja : Satu 1 tahun

9.5. Persyaratan Khusus : -

B. KURIKULUM

No.	Judul Unit Kompetensi	Kode Unit	Perkiraan Waktu Pelatihan		
			Teori	Prak-tek	Jum-lah
I.	**Kelompok Inti**				
1.1.	Mengikuti Standar Keselamatan dan Kesehatan Kerja	I.55HDR00 .149.3	2	6	8
1.2.	Menangani Keluhan	I.55HDR00 .210.3	2	6	8
1.3.	Melakukan Kerjasama dengan Kolega dan Tamu	I.55HDR00 .147.3	2	6	8
1.4.	Mengembangkan Pengetahuan Makanan dan Minuman	I.55HDR00 .023.3	2	6	8
1.5.	Menyediakan Penghubung Antara Area Dapur dan Area Layanan	I.55HDR00 .037.3	2	6	8
1.6.	Menyediakan Layanan Makanan dan Minuman	I.55HDR00 .026.3	8	32	40
1.7.	Membersihkan dan Merapikan Area *Bar*	I.55HDR00 .024.3	4	12	16
1.8.	Menyajikan Minuman Non Alkohol	I.55HDR00 .030.3	8	32	40
1.9.	Menyediakan *Room Service*	I.55HDR00 .027.3	4	12	16
		Jumlah I	**34**	**118**	**152**
II.	**Kelompok Pilihan/Penunjang**				
2.1.	Soft Skill	-	20	-	20
2.2.	Produktifitas	-	8	-	8
		Jumlah II	**28**	**-**	**28**
		Jumlah I + II	**62**	**118**	**180**
III.	**On The Job Training (OJT) / Pendampingan**				

C. SILABUS

I. Kelompok Unit Kompetensi Inti

1.1.	Judul Unit Kompetensi	:	Mengikuti Standar Keselamatan dan Kesehatan Kerja
	Kode	:	I.55HDR00.149.3
	Perkiraan Waktu	:	8 JP
	Metode	:	Luring
	Capaian	:	Terlaksananya standar keselamatan dan kesehatan kerja dengan cermat serta terampil sesuai standar perusahaan

Elemen Kompetensi		Kriteria Unjuk Kerja		Indikator Unjuk Kerja	Pengetahuan	Keterampilan dan Sikap		Durasi
1.	Melaksanakan prosedur keselamatan dan kesehatan di tempat kerja	1.1.	Prosedur keselamatan dan kesehatan kerja diikuti secara benar sesuai dengan prosedur	Dilaksanakannya prosedur keselamatan dan kesehatan di tempat kerja dengan cemat dan terampil	Penjelasan tentang: 1. Pengertian K3 2. Prosedur K3 3. Pelanggaran K3 4. Prosedur memproses pelanggaran K3 5. Prosedur melaporkan sikap dan kejadian yang mencurigakan	1.1.	Mengikuti prosedur keselamatan dan kesehatan kerja secara benar sesuai dengan prosedur dengan cermat	2 JP
		1.2.	Pelanggaran prosedur keselamatan dan kesehatan diproses dengan segera			1.2.	Memproses pelanggaran prosedur keselamatan dan kesehatan	

Elemen Kompetensi		Kriteria Unjuk Kerja		Indikator Unjuk Kerja	Pengetahuan	Keterampilan dan Sikap		Durasi
							dengan segera dengan cermat	
		1.3.	Sikap dan kejadian yang mencurigakan dilaporkan segera kepada pihak yang tepat			1.3.	Melaporkan sikap dan kejadian yang mencurgakan dilaporkan segara kepada pihak yang tepat dengan cermat	
2.	Menangani situasi darurat	2.1	Potensi situasi darurat segera ditindak lanjuti dalam ruang lingkup tanggung jawab individu	Ditanganinya situasi darurat dengan cekatan dan hati-hati	Penjelasan tentang: 1. Potensi situasi darurat 2. Tindak lanjut potensi darurat 3. Prosedur dalam menghadapi situasi darurat 4. Jenis keadaan/ situasi yang harus dilaporkan 5. Media atau sarana pelaporan	2.1	Menindaklanjuiti potensi situasi darurat segera dalam ruang lingkup tanggung jawab individu dengan cermat	4 JP
		2.2	Prosedur keadaan darurat dipatuhi sesuai standar			2.2	Mematuhi prosedur keadaan darurat sesuai standar dengan cermat	

Elemen Kompetensi		Kriteria Unjuk Kerja		Indikator Unjuk Kerja	Pengetahuan	Keterampilan dan Sikap		Durasi
		2.3	Bantuan dicari dengan segera dari kolega		6. Prosedur menyampaikan laporan	2.3	Mencari bantuan dengan segera dari kolega dengan cermat	
		2.4	Rincian situasi darurat secara akurat dilaporkan sesuai dengan prosedur			2.4	Melaporkan rincian situasi darurat secara akurat sesuai dengan prosedur dengan cermat	
3	Menjaga standar presentasi perorangan yang aman	3.1	Penampilan diri yang pantas dan dijaga sesuai dengan prosedur keselamatan dan kesehatan kerja	Dijaganya standar presentasi perorangan yang aman dengan cermat	Penjelasan tentang: 1. Penampilan diri yang pantas 2. Sikap profesional dalam konteks K3	3.1	Menjaga penampilan diri yang pantas sesuai dengan prosedur keselamatan dan kesehatan kerja dengan cermat	2 JP
		3.2	Sikap yang profesional ditampilkan sesuai dengan prosedur			3.2	Menampilkan sikap profesional sesuai dengan prosedur	

Elemen Kompetensi		Kriteria Unjuk Kerja		Indikator Unjuk Kerja	Pengetahuan	Keterampilan dan Sikap		Durasi
			keselamatan dan kesehatan kerja				keselamatan dan kesehatan kerja dengan cermat	
Assesment								

1.2.	Judul Unit Kompetensi	:	Menangani Keluhan
	Kode	:	I.55HDR00.210.3
	Perkiraan Waktu	:	8 JP
	Metode	:	Luring
	Capaian	:	Tertanganinya keluhan tamu dengan efisien dan efektif sesuai standar perusahaan

Elemen Kompetensi		Kriteria Unjuk Kerja		Indikator Unjuk Kerja	Pengetahuan	Keterampilan dan Sikap		Durasi
1.	Membangun sifat dan rincian keluhan	1.1.	Sambutan secara formal, pernyataan yang sopan, dan bahasa tubuh yang tepat digunakan sesuai dengan standar	Dibangunnya sifat dan rincian keluhan dengan efektif dan efisien	Penjelasan tentang: 1. Prosedur menyambut tamu 2. Standar Bahasa tubuh dalam berbicara 3. Potensi terjadinya konflik 4. Prosedur menangani keluhan tamu 5. Kosakata dalam berbicara kepada tamu	1.1.	Menggunakan sambutan secara formal, pernyataan yang sopan, dan bahasa tubuh yang tepat sesuai dengan standar secara efektif dan efisien	
		1.2.	Teknik klarifikasi dan umpan balik digunakan bila tamu menerangkan sifat komplainnya			1.2.	Menggunakan teknik klarifikasi dan umpan balik bila tamu menerapkan sifat komplainnya	

Elemen Kompetensi		Kriteria Unjuk Kerja		Indikator Unjuk Kerja	Pengetahuan	Keterampilan dan Sikap		Durasi
							dengan teliti dan cermat	
		1.3.	Situasi konflik yang potensial diidentifikasi secara cepat dan tepat			1.3.	Mengidentifikasi situasi konflik yang potensial secara cepat dan tepat	
		1.4.	Tamu yang menyampaikan keluhan ditenangkan			1.4.	Menenangkan tamu yang menyampaikan keluhan dengan efisien dan efektif	
		1.5.	Pilihan kosakata dan kalimat digunakan dengan tepat sesuai kebutuhan			1.5.	Menggunakan pilihan kosakata dan kalimat dengan tepat sesuai kebutuhan secara teliti dan cermat	
		1.6.	Susunan tata bahasa digunakan dengan baik dan benar			1.6.	Menggunakan susunan tata bahasa dengan baik dan benar	

Elemen Kompetensi		Kriteria Unjuk Kerja		Indikator Unjuk Kerja	Pengetahuan	Keterampilan dan Sikap		Durasi
							secara efektif dan efisien	
2.	Menawarkan tindakan yang tepat untuk memecahkan masalah keluhan	2.1	Situasi yang menimbulkan keluhan diterangkan	Ditawarkannya tindakan yang tepat untuk memecahkan masalah keluhan dengan cermat dan teliti	Penjelasan tentang: 1. Prosedur menawarkan solusi kepada tamu	2.1	Menerangkan situasi yang menimbulkan keluhan dengan cermat dan teliti	
		2.2	Solusi terbaik ditawarkan untuk penyelesaian keluhan			2.2	Menawarkan solusi terbaik untuk penyelesaian keluhan dengan efektif	
3.	Melakukan tindaklanjut	3.1	Tindakan yang sudah diambil diperiksa sesuai dengan prosedur	Dilakukannya tindaklanjut dengan teliti dan cermat	Penjelasan tentang: 1. Prosedur pengambilan keputusan dalam penyelesaian keluhan tamu	3.1	Memeriksa tindakan yang sudah diambil sesuai dengan prosedur secara teliti dan cermat	
		3.2	Penyelidikan lebih lanjut dilakukan sesuai dengan kebijakan dan prosedur			3.2	Melakukan penyelidikan lebih lanjut sesuai dengan kebijakan dan prosedur secara tepat	

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Indikator Unjuk Kerja	Pengetahuan	Keterampilan dan Sikap	Durasi
Assesment					

1.3.	Judul Unit Kompetensi	:	Melakukan Kerjasama dengan Kolega dan Tamu
	Kode	:	I.55HDR00.147.3
	Perkiraan Waktu	:	8 JP
	Metode	:	Luring
	Capaian	:	Terjalinnya kerjasama dengan kolega dan tamu secara profesional dengan ramah dan sopan

Elemen Kompetensi		Kriteria Unjuk Kerja		Indikator Unjuk Kerja	Pengetahuan	Keterampilan dan Sikap		Durasi
1.	Melakukan komunikasi di tempat kerja	1.1.	Komunikasi dengan kolega dan tamu menggunakan intonasi dan bahasa tubuh yang sopan dilaksanakan secara profesional	Dilakukannya komunikasi dengan kolega dan tamu secara professional dan efektif di tempat kerja	Penjelasan tentang: 1. Komunikasi 2. Dasar-dasar komunikasi efektif 3. Manajemen konflik	1.1	Melakukan komunikasi dengan kolega dan tamu menggunakan intonasi dan bahasa tubuh yang sopan secara profesional dengan cekatan	
		1.2.	Komunikasi dua arah dilaksanakan secara aktif dan efektif			1.2	Melaksanakan komunikasi dua arah secara aktif dan efektif dengan cekatan	
		1.3.	Konflik dan potensi konflik			1.3	Mengidentifikasi konflik dan	

Elemen Kompetensi		Kriteria Unjuk Kerja		Indikator Unjuk Kerja	Pengetahuan	Keterampilan dan Sikap		Durasi
			diidentifikasi dengan bantuan dari kolega untuk penyelesaiannya				potensi konflik dengan bantuan dari kolega untuk penyelesaiannya dengan bekerjasama	
2.	Memberikan bantuan untuk tamu internal dan eksternal	2.1	Kebutuhan dan harapan tamu, termasuk kebutuhan tertentu diidentifikasi sesuai dengan standar perusahaan	Diberikannya bantuan untuk tamu baik internal maupun eksternal dengan cepat dan tepat sesuai prosedur Perusahaan	Penjelasan tentang: 1. Jenis-jenis kebutuhan pelanggan 2. Kepuasan pelanggan 3. Prosedur menawarkan bantuan kepada pelanggan dan kolega	2.1	Mengidentifikasi kebutuhan dan harapan tamu termasuk kebutuhan tertentu sesuai standar perusahaan dengan cekatan	
		2.2	Kebutuhan dan permintaan tamu dipenuhi dalam jangka waktu yang cepat sesuai prosedur perusahaan			2.2	Memenuhi kebutuhan dan permintaan tamu dalam jangka waktu yang cepat sesuai prosedur perusahaan dengan cekatan	

Elemen Kompetensi		Kriteria Unjuk Kerja		Indikator Unjuk Kerja	Pengetahuan	Keterampilan dan Sikap		Durasi
		2.3	Keluhan tamu diidentifikasi dan ditangani secara profesional untuk penyelesaiannya sesuai prosedur perusahaan			2.3	Mengidentifikasi dan menangani keluhan tamu secara profesional untuk penyelesaiannya sesuai prosedur perusahaan dengan cekatan	
3.	Menjaga standar kinerja presentasi persona	3.1	Standar kerja digunakan dalam melakukan pekerjaan yang berhubungan dengan tamu dan kolega	Diterapkannya standar kinerja presentasi persona di tempat kerja sesuai dengan standar Perusahaan	Penjelasan tentang: 1. SOP di tempat kerja 2. Standar grooming	3.1	Menggunakan standar kerja dalam melakukan pekerjaan yang berhubungan dengan tamu dan kolega dengan ramah dan sopan	
		3.2	Standar kebersihan, kesehatan dan kelestarian lingkungan diterapkan dalam			3.2	Menerapkan standar kebersihan, kesehatan dan kelestarian lingkungan	

Elemen Kompetensi		Kriteria Unjuk Kerja		Indikator Unjuk Kerja	Pengetahuan	Keterampilan dan Sikap		Durasi
			meningkatkan kinerja sesuai prosedur				dalam meningkatkan kinerja sesuai prosedur dengan cekatan	
		3.3	Pakaian yang sopan digunakan dalam menunjang kinerja sesuai dengan standar perusahaan			3.3	Menggunakan pakaian yang sopan dalam menunjang kinerja sesuai standar perusahaan dengan cekatan	
4.	Melakukan kerja dalam tim	4.1	Kepercayaan, dukungan dan toleransi dilaksanakan dalam aktivitas sehari-hari untuk mencapai tujuan kerja tim	Dilakukannya kerjasama tim dengan baik untuk mencapai tujuan kerja	Penjelasan tentang: 1. Prinsip-prinsip bekerja dalam tim 2. Prinsip-prinsip produktivitas	4.1	Melaksanakan kepercayaan, dukungan dan toleransi dalam aktivitas sehari-hari untuk mencapai tujuan kerja tim dengan bekerjasama	
		4.2	Tujuan kerja tim secara bersama diidentifikasi			4.2	Mengidentifikasi tujuan kerja tim secara bersama dengan cekatan	

Elemen Kompetensi		Kriteria Unjuk Kerja		Indikator Unjuk Kerja	Pengetahuan	Keterampilan dan Sikap		Durasi
		4.3	Tanggung jawab serta tugas individu diidentifikasi dan diselesaikan sesuai prioritas dalam waktu yang ditentukan			4.3	Mengidentifikasi dan menyelesaikan tanggungjawab serta tugas individu sesuai prioritas dalam waktu yang ditentukan dengan cekatan	
		4.4	Bantuan diminta dan ditawarkan dari dan kepada anggota tim untuk memenuhi tujuan kerja			4.4	Meminta dan menawarkan bantuan dari dan kepada anggota tim untuk memenuhi tujuan kerja dengan bekerjasama	
		4.5	Umpan balik dan informasi dari anggota tim lain diterima			4.5	Menerima umpan balik dan informasi dari anggota tim lain dengan cekatan	

Elemen Kompetensi		Kriteria Unjuk Kerja		Indikator Unjuk Kerja	Pengetahuan	Keterampilan dan Sikap		Durasi
		4.6	Perubahan tanggung jawab dari anggota tim didiskusikan untuk memenuhi tujuan kerja			4.6	Mendiskusikan perubahan tanggungjawab dari anggota tim untuk memenuhi tujuan kerja dengan cekatan	
Assesment								

1.4.	Judul Unit Kompetensi	:	Mengembangkan Pengetahuan tentang Industri Perhotelan
	Kode	:	I.55HDR00.150.3
	Perkiraan Waktu	:	8 JP
	Metode	:	Luring
	Capaian	:	Terlaksananya pengembangan pengetahuan tentang industri perhotelan secara formal maupun informal dengan teliti dan inovatif

Elemen Kompetensi		Kriteria Unjuk Kerja		Indikator Unjuk Kerja	Pengetahuan	Keterampilan dan Sikap		Durasi
1.	Mencari informasi tentang industri perhotelan	1.1.	Sumber informasi diakses dan ditingkatkan secara benar	Dicarinya infromasi tentang industri perhotelan secara teliti dan kreatif	Penjelasan tentang: 1. Pengantar Perhotelan 2. Sumber informasi perhotelan 3. Bagian – bagian dari dunia perhotelan 4. Fasilitas – fasilitas di perhotelan 5. Informasi penting seputar karir, lowongan kerja di dunia perhotelan 6. Pentingnya menggunakan pengetahuan perhotelan dalam dunia kerja	1.1.	Mengakses dan meningkatkan sumber informasi secara benar dengan teliti	
		1.2.	Informasi tentang industry digunakan dengan benar pada aktivitas kerja harian			1.2.	Menggunakan informasi tentang industri dengan benar pada aktivitas kerja harian secara kreatif	

Elemen Kompetensi		Kriteria Unjuk Kerja		Indikator Unjuk Kerja	Pengetahuan	Keterampilan dan Sikap		Durasi
2.	Meningkatkan pengetahuan bidang industri perhotelan	2.1	Informasi industri perhotelan diperbaharui melalui riset secara formal atau nonformal	Ditingkatkanny a pengetahuan bidang industri perhotelan secara kreatif dan inovatif	Penjelasan tentang: 1. Perkembangan dan tren industri perhotelan 2. Isu dan tantangan terkini di industri perhotelan 3. Kebijakan dan regulasi terkait industri perhotelan 4. Cara penyampaian informasi kepada kolega	2.1	Memperbaharui Informasi industri perhotelan melalui riset secara formal atau nonformal dengan inovatif	
		2.2	Informasi terbaru aktivitas kerja harian disampaikan kepada kolega terkait			2.2	Menyampaikan Informasi terbaru aktivitas kerja harian kepada kolega terkait secara kreatif dan inovasi	
Assesment								

1.5.	Judul Unit Kompetensi	:	Menyediakan Penghubung Antara Area Dapur dan Area Layanan
	Kode	:	I.55HDR00.037.3
	Perkiraan Waktu	:	8 JP
	Metode	:	Luring
	Capaian	:	Tersediakannya penghubung antara area dapur dan area layanan dengan teliti sesuai standar perusahaan

Elemen Kompetensi		Kriteria Unjuk Kerja		Indikator Unjuk Kerja	Pengetahuan	Keterampilan dan Sikap		Durasi
1.	Menyelaraskan kerjasama antara area dapur dan area layanan	1.1.	Lokasi pelayanan di dapur diawasi untuk memastikan pengambilan makanan dengan segera	Diselaraskannya kerjasama antara area dapur dan area layanan dengan teliti	Penjelasan tentang: 1. SOP Penataan makanan di piring 2. Kelengkapan pendamping makanan (*condiment*) 3. Permintaan khusus didalam pesanan	1.1.	Mengawasi lokasi pelayanan di dapur untuk memastikan pengambilan makanan dengan segera secara teliti	
		1.2.	Makanan diperiksa atas noda, tumpahan dan tetesan sesuai dengan standar perusahaan			1.2.	Memeriksa makanan atas noda, tumpahan, dan tetesan sesuai dengan standar perusahaan dengan teliti	

Elemen Kompetensi		Kriteria Unjuk Kerja		Indikator Unjuk Kerja	Pengetahuan	Keterampilan dan Sikap		Durasi
		1.3.	Makanan ditempatkan secara benar pada lokasi layanan yang tepat sesuai dengan standar perusahaan			1.3.	Menempatkan makanan secara benar pada lokasi layanan yang tepat sesuai dengan standar perusahaan dengan teliti	
		1.4.	Kesiapan barang-barang untuk layanan diinformasikan kepada kolega			1.4.	Menginformasikan kesiapan barang - barang untuk layanan kepada kolega dengan teliti	
		1.5.	Barang-barang tambahan yang dibutuhkan dari dapur diidentifikasi melalui pengawasan area layanan dan konsultasi dengan kolega			1.5.	Mengidentifikasi barang - barang tambahan yang dibutuhkan dari dapur melalui pengawasan area layanan dan konsultasi dengan kolega dengan teliti	

Elemen Kompetensi		Kriteria Unjuk Kerja		Indikator Unjuk Kerja	Pengetahuan	Keterampilan dan Sikap		Durasi
		1.6.	Permintaan dibuat untuk staf dapur berdasarkan kebutuhan sesuai dengan standar			1.6.	Membuat permintaan untuk staf dapur berdasarkan kebutuhan sesuai dengan standar dengan teliti	
2.	Membersihkan area layanan makanan	2.1	Barang-barang yang sudah digunakan dibersihkan dari area pelayanan	Dibersihkannya area layanan makanan dengan teliti	Penjelasan tentang: 1. standar membersihkan area pelayanan 2. merapihkan perlengkapan	2.1	Membersihkan barang - barang yang sudah digunakan dari area pelayanan dengan teliti	
		2.2	Sisa-sisa makanan ditangani sesuai dengan peraturan kesehatan dan kebersihan perusahaan			2.2	Menangani sisa - sisa makanan sesuai dengan peraturan kesehatan dan kebersihan perusahaan dengan teliti	
		2.3	Perlengkapan dirapihkan sesuai			2.3	Merapikan perlengkapan sesuai dengan	

Elemen Kompetensi		Kriteria Unjuk Kerja		Indikator Unjuk Kerja	Pengetahuan	Keterampilan dan Sikap		Durasi
			dengan standar perusahaan				standar perusahaan dengan teliti	
Assesment								

1.6.	Judul Unit Kompetensi	:	Menyediakan Layanan Makanan dan Minuman
	Kode	:	I.55HDR00.026.3
	Perkiraan Waktu	:	40 JP
	Metode	:	Luring
	Capaian	:	Tersedianya layanan makanan dan minuman dengan teliti dan tepat sesuai dengan standar perusahaan dan protokol kesehatan

Elemen Kompetensi		Kriteria Unjuk Kerja		Indikator Unjuk Kerja	Pengetahuan	Keterampilan dan Sikap		Durasi
1.	Menyiapkan hidangan dan area Restoran untuk layanan	1.1.	Area makan dan Restoran diperiksa kebersihannya sebelum pelayanan pada tamu, sesuai dengan standar perusahaan dan protokol kesehatan	Disiapkannya hidangan dan area restoran untuk layanan dengan teliti	Penjelasan tentang: 1. Area Restoran 2. Cara membersihkan restoran	1.1.	Memeriksa kebersihan area makan dan restoran sebelum pelayanan pada tamu sesuai dengan standar perusahaan dan protokol kesehatan dengan teliti	
		1.2.	Fasilitas tamu dibersihkan sebelum pelayanan			1.2.	Membersihkan fasilitas tamu sebelum pelayanan dengan teliti	

Elemen Kompetensi		Kriteria Unjuk Kerja		Indikator Unjuk Kerja	Pengetahuan	Keterampilan dan Sikap		Durasi
		1.3.	Area yang nyaman disiapkan secara rapi untuk pelayanan termasuk penyesuaian penerangan dan musik bila perlu			1.3.	Menyiapkan secara rapi area yang nyaman untuk pelayanan termasuk penyesuaian penerangan dan musik bila perlu dengan teliti	
		1.4.	Tata letak atau penempatan perabotan dipastikan keselamatan dan kenyamanan bagi staf dan tamu sesuai dengan Standar operasional prosedur perusahaan			1.4.	Memastikan tata letak atau penempatan perabotan untuk keselamatan dan kenyamanan bagi staf dan tamu sesuai dengan standar operasional prosedur perusahaan dengan teliti	

Elemen Kompetensi		Kriteria Unjuk Kerja		Indikator Unjuk Kerja	Pengetahuan	Keterampilan dan Sikap		Durasi
		1.5.	Perlengkapan disiapkan untuk pelayanan			1.5.	Menyiapkan perlengkapan untuk pelayanan dengan teliti	
		1.6.	Komunikasi dilakukan dengan staf dapur dan informasi dicari tentang variasi menu secara digital (QR *Code*)			1.6.	Melakukan komunikasi dengan staf dapur dan informasi dicari tentang variasi menu secara digital *(QR Code)* dengan tepat	
2.	Mengatur meja	2.1	Meja dan kursi disusun sesuai dengan standar perusahaan atau sesuai permintaan tamu	Diaturnya meja dengan teliti	Penjelasan tentang: 1. Jenis peralatan yang dipakai di restoran 2. Jenis *table set up* 3. Cara menata meja	2.1	Menyusun meja dan kursi sesuai dengan standar perusahaan atau sesuai permintaan tamu dengan teliti	
		2.2	Taplak meja dipasang dengan			2.2	Memasang taplak meja	

Elemen Kompetensi		Kriteria Unjuk Kerja		Indikator Unjuk Kerja	Pengetahuan	Keterampilan dan Sikap		Durasi
			teknik yang benar sesuai dengan standar perusahaan				dengan teknik yang benar sesuai dengan standar perusahaan dengan teliti	
		2.3	Kebersihan dan kondisi seluruh meja diperiksa sebelum pelayanan			2.3	Memeriksa kebersihan dan kondisi seluruh meja sebelum pelayanan dengan teliti	
		2.4	*Item* yang tidak memenuhi standar perusahaan diidentifikasi dan dipindahkan dari area layanan			2.4	Mengidentifikasi dan memindahkan *item* yang tidak memenuhi standar perusahaan dari area layanan dengan teliti	
		2.5	Masalah yang timbul dilaporkan kepada orang yang berwenang			2.5	Melaporkan masalah yang timbul kepada orang yang	

Elemen Kompetensi		Kriteria Unjuk Kerja		Indikator Unjuk Kerja	Pengetahuan	Keterampilan dan Sikap		Durasi
							berwenang dengan teliti	
3.	Menyambut Tamu	3.1	Tamu disambut kedatangannya sesuai dengan standar pelayanan perusahaan	Disambutnya tamu dengan tepat	Penjelasan tentang: 1. Jenis tamu 2. Prosedur menyambut tamu sesuai standar pelayanan perusahaan	3.1	Menyambut kedatangan tamu sesuai dengan standar pelayanan perusahaan dengan tepat	
		3.2	Tamu dipersilahkan duduk sesuai dengan reservasi tempat			3.2	Mempersilahkan tamu duduk sesuai dengan reservasi tempat dengan tepat	
		3.3	Menu makanan dan minuman (QR *Code*) disajikan segera kepada tamu sesuai dengan standar perusahaan			3.3	Menyajikan menu makanan dan minuman *(QR Code)* segera kepada tamu sesuai dengan standar perusahaan dengan tepat	
4.	Mengambil	4.1	Pesanan diambil secepatnya dan	Diambilnya	Penjelasan tentang:	4.1	Mengambil pesanan	

Elemen Kompetensi		Kriteria Unjuk Kerja		Indikator Unjuk Kerja	Pengetahuan	Keterampilan dan Sikap		Durasi
	pesanan		secara akurat dengan meminimalkan gangguan terhadap tamu	pesanan dengan teliti	1. Prosedur mengambil pesanan (taking order) 2. Jenis – jenis formulir di dalam sistem operasional restoran 3. bagian – bagian dalam captain order 4. prosedur mencatat pesanan kedalam captain order kedalam sistem restoran 5. Prosedur menyampaikan pesanan dari restoran ke dapur dan bar		secepatnya dan secara akurat dengan meminimalkan gangguan terhadap tamu dengan teliti	
		4.2	Rekomendasi dibuat untuk tamu guna membantu mereka dalam pemilihan minuman dan makanan			4.2	Membuat rekomendasi untuk tamu guna membantu mereka dalam pemilihan minuman dan makanan dengan teliti	
		4.3	Pesanan dicatat secara akurat dengan menggunakan *captain/ slip order* dan diinput ke dalam sistem operasional Restoran			4.3	Mencatat pesanan secara akurat dengan menggunakan *captain/ slip order* dan menginput ke dalam sistem operasional	

Elemen Kompetensi		Kriteria Unjuk Kerja		Indikator Unjuk Kerja	Pengetahuan	Keterampilan dan Sikap		Durasi
					6. langkah – langkah dalam mendistribusikan pemesanan (captain order) 7. Pengertian adjustment pada pelayanan makanan 8. Prosedur meneyesuaikan peralatan makan dengan pilihan makanan dan minuman (adjustment)		restoran dengan teliti	
		4.4	Pesanan secepatnya disampaikan ke bagian dapur atau bar			4.4	Menyampaikan secepatnya pesanan ke bagian dapur atau bar dengan teliti	
		4.5	Pertanyaan tamu tentang item menu dijawab secara sopan dan benar			4.5	Menjawab pertanyaan tamu tentang *item* menu secara sopan dan benar dengan teliti	
		4.6	Bila jawaban tidak diketahui, informasi dicari dari dapur atau dari supervisor yang tepat			4.6	Mencari informasi dari dapur atau dari *supervisor* yang tepat bila jawaban tidak diketahui dengan teliti	
		4.7	Sistem pemesanan didistribusikan			4.7	Mendistribusikan sistem pemesanan	

Elemen Kompetensi		Kriteria Unjuk Kerja		Indikator Unjuk Kerja	Pengetahuan	Keterampilan dan Sikap		Durasi
			secara benar sesuai dengan standar perusahaan				secara benar sesuai dengan standar perusahaan dengan teliti	
		4.8	Peralatan makan disesuaikan dengan pilihan makanan dan minuman menurut standar perusahaan			4.8	Menyesuaikan peralatan makan dengan pilihan makanan dan minuman menurut standar perusahaan dengan teliti	
5.	Menyajikan makanan dan minuman	5.1	Minuman dan makanan dikumpulkan dengan segera di area pelayanan	Disajikannya makanan dan minuman dengan teliti	Penjelasan tentang: 1. jenis – jenis alur pelayanan hidangan (type of service) 2. peralatan yang dibutuhkan dalam alur pelayanan dan	5.1	Mengumpulkan minuman dan makanan dengan segera di area pelayanan dengan teliti	
		5.2	Pesanan diperiksa sebelum disajikan kepada tamu			5.2	Memeriksa pesanan sebelum disajikan	

Elemen Kompetensi		Kriteria Unjuk Kerja		Indikator Unjuk Kerja	Pengetahuan	Keterampilan dan Sikap		Durasi
					pengantara hidangan		kepada tamu dengan teliti	
		5.3	Alur pelayanan dan pengantaran hidangan diawasi sesuai dengan standar perusahaan		3. prosedur alur pelayanan hidangan sesuai dengan jenis penghidangannya	5.3	Mengawasi alur pelayanan dan pengantaran sesuai dengan standar perusahaan dengan teliti	
		5.4	Setiap penundaan atau kekurangan pelayanan segera ditindaklanjuti dengan bagian dapur			5.4	Menindaklanjuti setiap penundaan atau kekurangan pelayanan segera dengan bagian dapur dengan teliti	
		5.5	Tamu diberikan informasi mengenai adanya keterlambatan pesanan			5.5	Memberikan tamu informasi mengenai adanya keterlambatan pesanan dengan teliti	

Elemen Kompetensi		Kriteria Unjuk Kerja		Indikator Unjuk Kerja	Pengetahuan	Keterampilan dan Sikap		Durasi
		5.6	Makanan dan minuman disajikan dengan sopan di atas meja sesuai dengan standar perusahaan dan persyaratan kesehatan dan kebersihan			5.6	Menyajikan makanan dan minuman dengan sopan diatas meja sesuai dengan standar perusahaan dan persyaratan kesehatan dan kebersihan dengan teliti	
		5.7	Makanan dan minuman disajikan kepada tamu yang tepat			5.7	Menyajikan makanan dan minuman kepada tamu yang tepat dengan teliti	
		5.8	Kepuasan tamu diperiksa/ditanyakan pada waktu yang tepat			5.8	Memeriksa/ menanyakan kepuasan tamu pada waktu yang tepat dengan teliti	
		5.9	Makanan dan minuman			5.9	Menawarkan makanan dan	

Elemen Kompetensi		Kriteria Unjuk Kerja		Indikator Unjuk Kerja	Pengetahuan	Keterampilan dan Sikap		Durasi
			tambahan ditawarkan kembali pada waktu yang tepat				minuman tambahan kembali pada waktu yang tepat dengan teliti	
6.	Membersihkan makanan dan minuman	6.1	Meja dibersihkan dari sisa makanan, alat makan dan piring kotor pada waktu yang tepat dengan meminimalkan kesalahan terhadap tamu	Dibersihkannya makanan dan minuman dengan teliti	Penjelasan tentang: 1. jenis – jenis pembayaran 2. prosedur menyiapkan tagihan tamu 3. *Magic Word*	6.1	Membersihkan meja dari sisa makanan, alat makan dan piring kotor pada waktu yang tepat dengan meminimalkan kesalahan terhadap tamu dengan teliti	
		6.2	Tagihan disiapkan kepada tamu sesuai dengan pesanan dan permintaan			6.2	Menyiapkan tagihan kepada tamu sesuai dengan pesanan dan permintaan dengan teliti	
		6.3	Tagihan diproses sesuai dengan			6.3	Memproses tagihan sesuai	

Elemen Kompetensi		Kriteria Unjuk Kerja		Indikator Unjuk Kerja	Pengetahuan	Keterampilan dan Sikap		Durasi
			standar perusahaan				dengan standar perusahaan dengan teliti	
		6.4	Tamu disapa dengan ramah ketika keluar dari area Restoran			6.4	Menyapa tamu dengan ramah ketika keluar dari restoran dengan tepat	
7.	Menutup area Restoran	7.1	Perlengkapan disimpan untuk layanan berikutnya sesuai dengan standar perusahaan	Ditutupnya area restoran dengan teliti	Penjelasan tentang: 1. Prosedur membersihkan perlengkapan dan peralatan makan 2. Prosedur menyimpan perlengkapan dan peralatan makan	7.1	Menyimpan perlengkapan untuk layanan berikutnya sesuai dengan standar perusahaan dengan teliti	
		7.2	Area dibersihkan sesuai dengan standar perusahaan			7.2	Membersihkan area sesuai dengan standar perusahaan dengan teliti	
		7.3	Area ditata secara benar untuk layanan berikutnya sesuai			7.3	Menata area secara benar untuk layanan berikutnya sesuai dengan	

Elemen Kompetensi		Kriteria Unjuk Kerja		Indikator Unjuk Kerja	Pengetahuan	Keterampilan dan Sikap		Durasi
			dengan standar perusahaan				standar perusahaan dengan teliti	
		7.4	Pelayanan dievaluasi kembali dengan kolega untuk tujuan perbaikan dimasa yang akan datang			7.4	Mengevaluasi kembali pelayanan dengan kolega untuk tujuan perbaikan dimasa yang akan datang dengan teliti	
		7.5	Serah terima pekerjaan dilakukan dan informasi yang berkaitan dengan operasional diberikan kepada staf Restoran berikutnya			7.5	Melakukan serah terima pekerjaan dan memberikan informasi yang berkaitan dengan operasional kepada staf restoran berikutnya dengan teliti	
Assesment								

1.7.	Judul Unit Kompetensi	:	Membersihkan dan Merapikan Area Bar
	Kode	:	I.55HDR00.024.3
	Perkiraan Waktu	:	16 JP
	Metode	:	Luring
	Capaian	:	Terlaksananya pembersihan dan perapian area bar dengan tepat sesuai standar perusahaan

Elemen Kompetensi		Kriteria Unjuk Kerja		Indikator Unjuk Kerja	Pengetahuan	Keterampilan dan Sikap		Durasi
1.	Membersihkan bar dan perlengkapan bar	1.1.	Permukaan bar dan perlengkapan dibersihkan sesuai dengan peraturan kesehatan atau kebersihan standar perusahaan dan protokol kesehatan yang berlaku	Dibersihkannya bar dan perlengkapan bar dengan tepat	Penjelasan tentang: 1. Jenis perlengkapan bar 2. Jenis Peralatan di Bar 3. Standar layak guna peralatan dan perlengkapan	1.1.	Membersihkan permukaan bar dan perlengkapan sesuai dengan peraturan kesehatan atau kebersihan standar perusahaan dan protokol kesehatan yang berlaku dengan tepat	
		1.2.	Perlengkapan bar dioperasikan sesuai dengan standar			1.2.	Mengoperasikan perlengkapan bar sesuai dengan standar	

Elemen Kompetensi		Kriteria Unjuk Kerja		Indikator Unjuk Kerja	Pengetahuan	Keterampilan dan Sikap		Durasi
			perusahaan dan buku panduan pabrik				perusahaan dan buku panduan pabrik dengan tepat	
		1.3.	Kondisi peralatan yang digunakan untuk pelayanan di bar, diperiksa selama proses pembersihan sesuai dengan standar perusahaan			1.3.	Memeriksa kondisi peralatan yang digunakan untuk pelayanan di bar selama proses pembersihan sesuai dengan standar perusahaan dengan tepat	
		1.4.	Pembersihan area bar dan perlengkapan dilakukan dengan bekerja sama antar staf bar dengan gangguan minimum			1.4.	Melakukan pembersihan area bar dan perlengkapan dengan bekerja sama antar staf bar dengan gangguan minimum	

Elemen Kompetensi		Kriteria Unjuk Kerja		Indikator Unjuk Kerja	Pengetahuan	Keterampilan dan Sikap		Durasi
			terhadap operasional bar				terhadap operasional bar dengan tepat	
2.	Membersihkan dan menjaga area publik	2.1	Area publik yang memerlukan perhatian harus diidentifikasi segera dan melakukan tindakan yang layak sesuai protokol kesehatan yang berlaku	Dibersihkanny a dan dijaganya area publik dengan tepat	Penjelasan tentang: 1. Tata letak area bar 2. Pemeriksaan area bar	2.1	Mengidentifikasi segera area publik yang memerlukan perhatian dan melakukan tindakan yang layak sesuai protokol kesehatan yang berlaku dengan tepat	
		2.2	Semua jenis alat penyajian yang kotor atau kosong dan tidak diperlukan harus dibersihkan berdasarkan standar dan protokol kesehatan			2.2	Membersihkan semua jenis alat penyajian yang kotor atau kosong dan tidak diperlukan berdasarkan standar dan protokol	

Elemen Kompetensi		Kriteria Unjuk Kerja		Indikator Unjuk Kerja	Pengetahuan	Keterampilan dan Sikap		Durasi
							kesehatan dengan tepat	
		2.3	Meja dan area publik disiapkan sesuai dengan persyaratan perusahaan			2.3	Menyiapkan meja dan area publik sesuai dengan persyaratan perusahaan dengan tepat	
		2.4	Kesempatan untuk berinteraksi dengan tamu dilakukan sesuai dengan standar layanan tamu			2.4	Melakukan kesempatan untuk berinteraksi dengan tamu sesuai dengan standar layanan tamu dengan tepat	
		2.5	Perilaku yang tidak biasanya, mencurigakan, atau melanggar peraturan dilaporkan sesuai dengan standar perusahaan			2.5	Melaporkan perilaku yang tidak biasanya, mencurigakan, atau melanggar peraturan sesuai dengan standar	

Elemen Kompetensi		Kriteria Unjuk Kerja		Indikator Unjuk Kerja	Pengetahuan	Keterampilan dan Sikap		Durasi
							perusahaan dengan tepat	
Assesment								

1.8.	Judul Unit Kompetensi	:	Menyajikan Minuman NonAlkohol
	Kode	:	I.55HDR00.030.3
	Perkiraan Waktu	:	40 JP
	Metode	:	Luring
	Capaian	:	Tersajikannya minuman non-alkohol kepada tamu dengan teliti sesuai standar perusahaan

Elemen Kompetensi		Kriteria Unjuk Kerja		Indikator Unjuk Kerja	Pengetahuan	Keterampilan dan Sikap		Durasi
1.	Menyiapkan minuman teh dan kopi	1.1.	Teh dan kopi yang dibuat sesuai dengan pesanan tamu	Disajikannya minuman teh dan kopi dengan teliti	Penjelasan tentang: 1. Jenis minuman kopi dan teh serta turunannya 2. Cara pembuatan minuman kopi dan teh serta turunannya	1.1.	Membuat teh dan kopi yang sesuai dengan pesanan tamu dengan teliti	
		1.2.	Bahan minuman dan perlengkapan digunakan sesuai dengan standar perusahaan			1.2.	Menggunakan bahan minuman dan perlengkapan sesuai dengan standar perusahaan dengan teliti	
		1.3.	Minuman disiapkan sesuai dengan permintaan tamu			1.3.	Menyiapkan minuman sesuai dengan permintaan tamu dan	

Elemen Kompetensi		Kriteria Unjuk Kerja		Indikator Unjuk Kerja	Pengetahuan	Keterampilan dan Sikap		Durasi
			dan jangka waktu yang dibutuhkan				jangka waktu yang dibutuhkan dengan teliti	
		1.4.	Rasa, temperatur, dan tampilan minuman diperiksa sesuai dengan standar perusahaan			1.4.	Memeriksa rasa, temperatur, dan tampilan minuman sesuai dengan standar perusahaan dengan teliti	
		1.5.	Minuman disajikan secara efektif dalam wadah sesuai dengan standar perusahaan			1.5.	Menyajikan minuman secara efektif dalam wadah sesuai standar perusahaan dengan teliti	
2.	Menyiapkan minuman dingin	2.1	Bahan dan resep minuman dipilih secara benar	Disajikannya minuman dingin dengan teliti	Penjelasan tentang: 1. Jenis-jenis minuman 2. Jenis mesin untuk	2.1	Memilih bahan dan resep minuman secara benar dengan teliti	

Elemen Kompetensi		Kriteria Unjuk Kerja		Indikator Unjuk Kerja	Pengetahuan	Keterampilan dan Sikap		Durasi
		2.2	Mesin dan perlengkapan untuk minuman digunakan secara benar sesuai dengan standar		pengolahan minuman 3. Standar penyajian	2.2	Menggunakan mesin dan perlengkapan untuk minuman secara benar sesuai standar dengan teliti	
		2.3	Minuman disiapkan secara tepat sesuai standar perusahaan			2.3	Menyiapkan minuman secara tepat sesuai standar perusahaan dengan teliti	
		2.4	Minuman disajikan dengan hiasan dengan cara yang menarik			2.4	Menyajikan minuman dengan hiasan dengan cara yang menarik dengan teliti	
3.	Menggunakan perlengkapan dan mesin untuk	3.1	Mesin dan perlengkapan digunakan secara aman sesuai dengan standar	Digunakannya perlengkapan dan mesin untuk minuman non	Penjelasan tentang: 1. Jenis mesin untuk pengolahan minuman	3.1	Menggunakan mesin dan perlengkapan secara aman sesuai standar dengan tepat	

Elemen Kompetensi		Kriteria Unjuk Kerja		Indikator Unjuk Kerja	Pengetahuan	Keterampilan dan Sikap		Durasi
	minuman nonalkohol	3.2	Mesin serta perlengkapan untuk minuman nonalkohol dibersihkan secara teratur sesuai dengan jadwal pembersihan dan perawatan	- alkohol dengan tepat	2. Hal yang harus diperhatikan membersihkan	3.2	Membersihkan mesin serta perlengkapan untuk minuman non-alkohol secara teratur sesuai dengan jadwal pembersihan dan perawatan dengan teliti	
		3.3	Kerusakan mesin segera diidentifikasi dan dilaporkan kepada pihak yang tepat			3.3	Mengidentifikasi segera kerusakan mesin dan melaporkan kepada pihak yang tepat dengan teliti	
Assesment								

1.9.	Judul Unit Kompetensi	:	Menyediakan *Room Service*
	Kode	:	I.55HDR00.027.3
	Perkiraan Waktu	:	16 JP
	Metode	:	Luring
	Capaian	:	Tersediakannya layanan *room service* kepada tamu dengan professional dan tanggung jawab sesuai dengan standar perusahaan

Elemen Kompetensi		Kriteria Unjuk Kerja		Indikator Unjuk Kerja	Pengetahuan	Keterampilan dan Sikap		Durasi
1.	Mencatat pesanan *room service*	1.1.	Telepon dijawab dengan cepat dan sopan sesuai dengan standar perusahaan dan standar pelayanan kepada tamu	Dicatatnya pesanan *room service* dengan profesional	Penjelasan tentang: 1. Etika menelpon 2. Prosedur upselling 3. Jenis-jenis menu	1.1.	Menjawab telepon dengan cepat dan sopan sesuai dengan standar perusahaan dan standar pelayanan kepada tamu dengan profosional	
		1.2.	Nama tamu disebut dalam berinteraksi dengan jelas dan sopan			1.2.	Menyebut nama tamu dalam berinteraksi dengan jelas dan sopan dengan profesional	
		1.3.	Teknik penjualan yang bersifat			1.3.	Menggunakan teknik	

Elemen Kompetensi		Kriteria Unjuk Kerja		Indikator Unjuk Kerja	Pengetahuan	Keterampilan dan Sikap		Durasi
			menyarankan digunakan dengan sopan				penjualan yang bersifat menyarankan dengan sopan dan profesional	
		1.4.	Pesanan dicatat secara akurat sesuai standar perusahaan			1.4.	Mencatat pesanan secara akurat sesuai standar perusahaan dengan tepat	
		1.5.	Rincian pesanan dijelaskan kembali dengan tamu			1.5.	Menjelaskan rincian pesanan kembali dengan tamu dengan tepat	
		1.6.	*Door knob menu* diinterpretasikan/ disalin sesuai standar perusahaan			1.6.	Menginterpretasikan/ menyalin *door knob menu* sesuai standar perusahaan dengan tepat	
		1.7.	Perkiraan waktu untuk pengantaran diinformasikan kepada tamu			1.7.	Menginformasikan kepada tamu perkiraan waktu untuk pengantaran dengan tepat	

Elemen Kompetensi		Kriteria Unjuk Kerja		Indikator Unjuk Kerja	Pengetahuan	Keterampilan dan Sikap		Durasi
2.	Menata nampan dan trolley	2.1	Jenis minuman dan makanan disiapkan secara benar dengan menggunakan nampan atau *trolley*	Ditatanya nampan dan *trolley* dengan profesional	Penjelasan tentang: 1. Standar penataan makanan 2.	2.1	Menyiapkan jenis minuman dan makanan secara benar dengan menggunakan nampan atau *trolley* dengan profesional	
		2.2	Perlengkapan *room service* disiapkan untuk penyajian hidangan			2.2	Menyiapkan perlengkapan *room service* untuk penyajian hidangan dengan profesional	
		2.3	Nampan dan *trolley* ditata dengan peralatan yang sesuai, seimbang, rapih bersih dan aman bagi tamu sesuai protokol kesehatan yang berlaku			2.3	Menata nampan dan *trolley* dengan peralatan yang sesuai seimbang, rapih bersih dan aman bagi tamu sesuai protokol kesehatan yang	

Elemen Kompetensi		Kriteria Unjuk Kerja		Indikator Unjuk Kerja	Pengetahuan	Keterampilan dan Sikap		Durasi
							berlaku dengan tepat	
		2.4	Perlengkapan pelayanan yang memadai dan tepat dipilih sesuai dengan standar perusahaan			2.4	Memilih perlengkapan pelayanan yang memadai dan tepat sesuai dengan standar perusahaan dengan tepat	
		2.5	Seluruh item makanan dan minuman dikumpulkan sesuai dengan pesanan tamu			2.5	Mengumpulkan seluruh item makanan dan minuman sesuai dengan pesanan tamu dengan tepat	
		2.6	Nampan dan *trolley* beserta pesanan diperiksa sebelum meninggalkan area persiapan dan diantar ke kamar tamu			2.6	Memeriksa nampan dan *trolley* beserta pesanan sebelum meninggalkan area persiapan dan mengantar ke kamar tamu dengan tepat	

Elemen Kompetensi		Kriteria Unjuk Kerja		Indikator Unjuk Kerja	Pengetahuan	Keterampilan dan Sikap		Durasi
3.	Menyajikan pesanan *room service*	3.1	Kamar diketuk atau tekan bel maksimal 3 (tiga) kali	Disajikannya pesanan *room service* dengan tepat	Penjelasan tentang: 1. Standar pengantaran 2. Penataan makanan diatas meja tamu	3.1	Mengetuk kamar atau tekan bel maksimal 3 (tiga) kali dengan profesional	
		3.2	Tamu diberi salam sesuai dengan standar pelayanan perusahaan			3.2	Memberi salam kepada tamu sesuai dengan standar pelayanan perusahaan dengan profesional	
		3.3	Penempatan nampan atau *trolley* ditanyakan kepada tamu dan diinformasikan kemungkinan risiko yang bisa terjadi			3.3	Menanyakan penempatan nampan atau *trolley* kepada tamu dan menginformasikan kemungkinan resiko yang bisa terjadi dengan tepat	
		3.4	Nampan atau *trolley* hidangan			3.4	Menempatkan nampan atau	

Elemen Kompetensi		Kriteria Unjuk Kerja		Indikator Unjuk Kerja	Pengetahuan	Keterampilan dan Sikap		Durasi
			ditempatkan secara aman				*trolley* hidangan secara aman dengan tepat	
		3.5	Peralatan makan dan minum ditempatkan secara benar sesuai pesanan atau permintaan tamu			3.5	Menempatkan peralatan makan dan minum secara benar sesuai pesanan atau permintaan tamu dengan tepat	
		3.6	Makanan dan minuman dihidangkan secara benar sesuai dengan standar perusahaan			3.6	Menghidangkan makanan dan minuman secara benar sesuai dengan standar perusahaan dengan tepat	
4.	Menyajikan tagihan *room service*	4.1	Tagihan tamu diperiksa keakuratannya sesuai dengan standar perusahaan	Disajikannya tagihan *room service* dengan tepat	Penjelasan tentang: 1. Jenis pembayaran 2.	4.1	Memeriksa keakuratan tagihan tamu sesuai dengan standar perusahaan	

Elemen Kompetensi		Kriteria Unjuk Kerja		Indikator Unjuk Kerja	Pengetahuan	Keterampilan dan Sikap		Durasi
							dengan profesioanal	
		4.2	Pembayaran tunai atau nontunai diterima dan diperiksa jumlahnya sesuai tagihan			4.2	Menerima dan memeriksa jumlah pembayaran tunai atau nontunai sesuai tagihan dengan tanggung jawab	
		4.3	Pembayaran diberikan kepada kasir			4.3	Memberikan pembayaran kepada kasir dengan tanggungjawab	
		4.4	Tagihan non-tunai dimintakan tanda tangan kepada tamu			4.4	Memintakan tanda tangan tagihan non tunai kepada tamu dengan profesional	
5.	Membersihkan area *room service*	5.1	Peralatan *room service* yang sudah digunakan dibersihkan dari kamar tamu sesuai standar	Dibersihkanny a area *room service* dengan profesional	Penjelasan tentang: 1. Standar Clear up 2.	5.1	Menggunakan peralatan *room service* yang sudah dibersihkan dari kamar tamu sesuai	

Elemen Kompetensi		Kriteria Unjuk Kerja		Indikator Unjuk Kerja	Pengetahuan	Keterampilan dan Sikap		Durasi
							standar dengan tepat	
		5.2	Nampan dan *trolley* dikembalikan ke area pelayanan kamar sesuai dengan standar perusahaan			5.2	Mengembalikan nampan dan *trolley* ke area pelayanan kamar sesuai dengan standar perusahaan dengan tepat	
		5.3	Perlengkapan dan jenis makanan dan minuman disimpan kembali sesuai dengan standar perusahaan			5.3	Menyimpan perlengkapan dan jenis makanan dan minuman kembali sesuai dengan standar perusahaan dengan tepat	
Assesment								

D. DAFTAR PERALATAN YANG DIGUNAKAN

Judul : Restaurant Service
Perkiraan Waktu : 180 JP
Metode : Luring

No.	Daftar Alat	Spesifikasi	Jumlah	Satuan	Ket.
1	Goblet Embassy 11½Oz	11½oz, Stem Clear polish glass	4	Pcs	
2	Hi Ball Lexington 8oz	8oz, unstem Clear polish glass	4	Pcs	
3	Flute Embassy 6oz	6oz, Stem Clear polish glass	4	Pcs	
4	White Wine Glass	11,6 oz, Schott Zwiesel Ivento	4	Pcs	
5	Red Wine Glass	Nadir Brunello 490 ml	4	Pcs	
6	Dessert Fork	Stainless steel, Silver polish, Solid Head, 190mm	8	Pcs	
7	Dinner Fork	Stainless steel, Silver polish, Solid Head, 215mm	4	Pcs	
8	Fish Fork	Stainless steel, Silver polish, Solid Head 178mm	4	Pcs	
9	Serving Fork	Stainless steel, Silver polish, Solid Head, 250mm	4	Pcs	
10	Bread & Butter Knife	Stainless steel, Silver polish, Solid Head, 152mm	4	Pcs	
11	Dessert Knife	Stainless steel, Silver polish, Solid Head, 221mm	4	Pcs	
12	Dinner Knife	Stainless steel, Silver polish, Solid Head, 230mm	4	Pcs	
13	Fish Knife	Stainless steel, Silver polish, Solid Head, 198mm	4	Pcs	
14	Steak Knife	Stainless steel, Silver polish, Solid Head, 198mm	4	Pcs	

15	Dessert Spoon	stainless steel, Silver polish, Solid Head, 183mm	8	Pcs	
16	Dinner Spoon	stainless steel, Silver polish, Solid Head, 215mm	4	Pcs	
17	Soup Spoon	Stainless steel, Silver polish, Solid Head, 176mm	4	Pcs	
18	Serving Spoon	Stainless steel, Silver polish, Solid Head, 250mm	4	Pcs	
19	Tea Spoon	Stainless steel, Silver polish, Solid Head, 136mm	4	Pcs	
20	Round folding table	1,6 diameter GS 72 (D) X 29 (H), multiplex 150mm surface covered by silencer, 400mm, folded iron leg, alluminium rims	1	Pcs	
21	Stacking chair	ORCHARD Without armrest Local Fabric, stackable, thick linen, 200mm iron leg, 5cm compulsory	4	Pcs	
22	Table Rectangular	0,8m x 1,8m x 0,7m, multiplex 150mm surface, 400mm folded iron leg, alluminium rims	1	Pcs	
23	Dinner Plate	10'5" food grade product, white color (30 cm)	4	Pcs	
24	Dessert Plate	8" food grade product, white color (27 cm)	10	Pcs	
25	Bread & Butter Plate	6'5" food grade product, white color	4	Pcs	
26	Soup Tureen + Ladle	2 LITER, food grade product, white color	1	Pcs	

27	Soup Cup and Saucer	280cc food grade product, white color	4	Pcs	
28	Coffee Cup and Saucer	173cc food grade product, tempered system (heater system)	4	Pcs	
29	Tea & Coffee Pot	1146cc food grade product, white color	2	Pcs	
30	Salt Shaker	45x68mm food grade product, white color	1	Pcs	
31	Pepper Shaker	45x68mm food grade product, white color	1	Pcs	
32	Gravy Boat	395cc food grade product, white color	1	Pcs	
33	Sugar Dish	244cc food grade product, white color	1	Pcs	
34	Flower Vase	78x288mm food grade product, white color	1	Pcs	
35	Round Tray	14" Diameter. Anti slip rubber	1		
36	Rectangular Tray	18" x 26" Dimension, Anti slip rubber	1	Pcs	
37	Oval Platter + cover	45 cm, Stainless Steel	4	Pcs	
38	Bread Basket	20 cm, Rattan, clear furnished	1	Pcs	
39	Table Number Stand	20 cm height	1	Pcs	
40	Butter dish	10 cm diameter	1	Pcs	
41	Guest Napkin	50cm x 50cm (Square), Hight absorbe, soft cotton	1	Pcs	
42	Service Napkin	60cm x 40cm (Rect.), Hight absorbe, soft cotton	1	Pcs	

43	Table Cloth	180cm x 180cm (Square), Hight absorbe, soft cotton	1	Pcs	
44	Dish Cloth	Fabric (Square), Hight absorbe, soft cotton	1	Pcs	
45	Glass Cloth	Fabric (Square), Hight absorbe, soft cotton	1	Pcs	
46	Damp Cloth/ Wipping	Fabric (Square), Hight absorbe, soft cotton	1	Pcs	
47	Kitchen Towel	Fabric (Square), Hight absorbe, soft cotton	1	Pcs	
48	Chair cover	Strech	4	Pcs	
49	Captain Order	3 ply form	1	Pack	
50	Captain Order pin	Bill Holder stainless	1	Pcs	
51	Menu list	Leather Menu Folder 31x23cm	1	Pcs	
52	Bill tray	Wooden tray	1	Pcs	

E. DAFTAR BAHAN YANG DIBUTUHKAN

Judul : Restaurant Service
Perkiraan Waktu : 180 JP
Metode : Luring

No.	Daftar Bahan	Spesifikasi	Jumlah	Satuan	Ket.
1	Sparkling Fruit Juice	Keror / J&W / Chateau Premier	18	btl	
2	Ice Cube / Batu Es	Crystal	20	pack	
3	Orange/Sunkist	All Fresh	7	kg	
4	Kiwi Hijau Zesfree	All Fresh	20	buah	
5	Semangka	All Fresh	20	buah	
6	Buah Naga	All Fresh	10	kg	
7	Strawberry	All Fresh	10	pack	
8	Pineapple	All Fresh	20	buah	
9	Anggur Hijau Muscat	All Fresh	10	pack	
10	Espresso Cofee bean	Full Arabica Espresso 1Kg	5	pack	
11	Castor Sugar	Ricoman	5	kg	
12	Simple Syrup	Rose brand	5	liter	
13	Heavy Cream	Anchor	10	pack	
14	Fresh Milk	Greenfields	36	pack	
15	Gula Pasir	Gulaku	5	pack	
16	Butter	mini pack 10gr	20	pack	
17	Orange Juice	Monin	10	btl	
18	Pineapple Juice	1Liter	10	btl	
19	Cranberry Juice	1 Liter	5	gallon	
20	Apple juice	1 Liter	5	gallon	
21	Lime Juice	200 ml	5	btl	
22	Lemon Juice	200 ml	5	btl	
23	Coconut Water	Hydro coco 500ml	10	gallon	
24	Fresh Rosemary	100gr	10	bks	
25	Fresh Mint Leaves	All Fresh	10	pack	
26	Maraschinos Cherry	All Fresh	2	btl	
27	Apel Merah Fuji	All Fresh	5	kg	
28	Pisang Cavendish	All Fresh	8	kg	

No.	Daftar Bahan	Spesifikasi	Jumlah	Satuan	Ket.
29	Jeruk Nipis	All Fresh	5	kg	
30	Lemon Fresh	All Fresh	5	kg	
31	Cinnamon Stick	All Fresh	2	pack	
32	Cardamon	200gr	2	can	
33	Sprite	390ml - x24 Pcs	1	pack	
34	Clove Powder	All Fresh	2	pack	
35	Cinnamon Powder	fresh 35 gr	10	pack	
36	Ginger (whole)	All Fresh	2	kg	
37	Roasted Grated Almond	All Fresh	1	kg	
38	Blueberry Syrup	Monin 750ml	2	pack	
39	Peach Syrup	Monin 750ml	2	pack	
40	Hazelnut Syrup	Monin 750ml	2	pack	
41	Mint Syrup	Monin 750ml	2	pack	
42	Lavender Syrup	Monin 750ml	2	pack	
43	Chocolate Syrup	Monin 750ml	2	pack	
44	Almond Syrup	Monin 750ml	2	pack	
45	Grenadine Syrup	Monin 750ml	2	pack	
46	Elderflowers Syrup	Monin 750ml	2	pack	
47	Vanilla Syrup	Monin 750ml	2	pack	
48	Honey (liquid)	Uray 875ml	4	btl	
49	Soda Water	Soda 250ml	16	btl	
50	Bread (soft roll)	Wheat Breat	16	Pack	
51	French Baguette	All Fresh	16	pcs	
52	Mayonnaise	PTR REMIA MAYONNAISE DELICIOUS CREAMY 1000ml 964g	2	btl	
53	Tuna	Tuna steak 500gr	3	kg	
54	Smoked Beef	All Fresh	2	kg	
55	Cheese (slice)	All Fresh	10	pack	
56	Tomato Cherry	All Fresh	1	kg	
57	Black Olive	All Fresh	2	can	
58	Fresh Parsley	All Fresh	2	pack	
59	Shrimp Cocktail Salad		40	portion	
60	Cream of Pumpkin Soup + CONDIMENT (Toast Bread)		40	portion	

No.	Daftar Bahan	Spesifikasi	Jumlah	Satuan	Ket.
61	Roasted Chicken		18	ekor	
62	Snapper		18	ekor	

F. PENYUSUN

No.	Nama	Institusi	Jabatan/Profesi	Ket
1.	Fajar Rahadian	BBPVP Medan	Instruktur	
2.	Andri Misra	BBPVP Medan	Instruktur	