**IV. RUBRIK DAN PENILAIAN UJI KOMPETENSI HOUSEKEEPING**

**I. UNIT KOMPETENSI : SIKAP DAN TATA NILAI**

|  |  |
| --- | --- |
| **UNSUR** | **KUALITAS** |
| **1** | **2** | **3** | **4** |
| **TIDAK** | **YA** |
| 1. Persiapan Diri (Grooming)  | Persiapan diri meliputi kebersihan badan, uniform dan kelengkapannya* + bau badan
	+ Uniform tidak rapi dan tidak sesuai standar
 | Persiapan diri meliputi kebersihan badan, uniform dan kelengkapannya* + memiliki bau badan
	+ Uniform tidak rapi dan tidak sesuai standar
 | Persiapan diri meliputi kebersihan badan, uniform dan kelengkapannya* Tidak memiliki bau badan
* Uniform kurang rapi tapi sesuai standar
 | Persiapan diri meliputi kebersihan badan, uniform dan kelengkapannya* Tidak memiliki bau badan
* Uniform harus rapi dan sesuai standar
* Uniform rapi
 |
| 2. Memiliki moral, etika, dan kepribadian yang baik didalam menyelesaikan tugasnya | Tidak memiliki moral, etika, dan kepribadian yang baik | Tidak memiliki etika, dan kepribadian yang baik | Sikap dalam menjalankan tugas:- kurang sopan dan kurang ramah terhadap pelanggan- bersikap kasar dan tidak  menghargai pelanggan | Sikap dalam menjalankan tugas:- sopan dan ramah terhadap  pelanggan- tidak bersikap kasar dan  menghargai pelanggan |
| 3. Menjalankan tugas  dengan penuh tanggung  jawab dan percaya diri  sebagai seorang  Room Attendant | * Tidak mengerti tugas seorang Room Attendant
* Tidak memiliki rasa percaya diri
* Tidak telaten dan tidak sabar dalam bekerja
 | * Tidak mengerti tugas seorang Room Attendant
* Tidak memiliki rasa percaya diri
* Tidak telaten dan tidak sabar dalam bekerja
 | Mengerti tugas-tugas seorang Room Attendandt :* Kurang Mampu melakukan layanan *housekeeping*/tata graha yang
* Kurang berkomunikasi,
* Kurang menjaga keindahan, kerapian, kebersihan, kelengkapan dan kesehatan seluruh kamar dan area umum,
* Kurang mampu menangani *linen,* mampu menggunakan peralatan pembersih dan bahan kimia sesuai kebutuhan.
 | Mengerti tugas-tugas seorang Room Attendandt :* Mampu melakukan layanan *housekeeping*/tata graha yang
* berkomunikasi,
* menjaga keindahan, kerapian, kebersihan, kelengkapan dan kesehatan seluruh kamar dan area umum,
* mampu menangani *linen,* mampu menggunakan peralatan pembersih dan bahan kimia sesuai kebutuhan.
 |
| 4. Menguasai Pengetahuan Operasional Housekeeping | * Tidak Mampu menguasai pengetahuan faktual tentang higienis, sanitasi, K3 dan etika kerja di hotel
* Tidak Mampu menguasai pengetahuan tentang teknik komunikasi dengan tamu, rekan sejawat, dan atasan.
* Tidak Mampu melakukan pekerjaan sesuai dengan tehnik dan prosedur yang berlaku pada bidang publik area, room attendent, linen dan valet/layanan antar
* Tidak Mampu melakukan pembersihan pada area umum, kamar, perabot, lantai, taman, kolam renang
* Tidak Mampu mengunakan peralatan kebersihan manual maupun yang mengunakan listrik
* Tidak Mampu mengunakan bahan kimia sesuai dengan kebutuhan pembersihan pada area umum, kamar, perabot, lantai, taman, kolam renang
* Tidak Mampu melakukan pencucian linen, pakaian tamu, seragam hotel
* Tidak Mampu mengidentifikasi noda pada kain serta mengunakan bahan kimia yang tepat sesuai noda yang ada
* Tidak Mampu menempatkan peralatan keperluan tamu sesuai dengan kebutuhan
 | * Tidak Mampu menguasai pengetahuan faktual tentang higienis, sanitasi, K3 dan etika kerja di hotel
* Tidak Mampu menguasai pengetahuan tentang teknik komunikasi dengan tamu, rekan sejawat, dan atasan.
* Tidak Mampu melakukan pekerjaan sesuai dengan tehnik dan prosedur yang berlaku pada bidang publik area, room attendent, linen dan valet/layanan antar
* Tidak Mampu melakukan pembersihan pada area umum, kamar, perabot, lantai, taman, kolam renang
* Tidak Mampu mengunakan peralatan kebersihan manual maupun yang mengunakan listrik
* Tidak Mampu mengunakan bahan kimia sesuai dengan kebutuhan pembersihan pada area umum, kamar, perabot, lantai, taman, kolam renang
* Tidak Mampu melakukan pencucian linen, pakaian tamu, seragam hotel
* Tidak Mampu mengidentifikasi noda pada kain serta mengunakan bahan kimia yang tepat sesuai noda yang ada
* Tidak Mampu menempatkan peralatan keperluan tamu sesuai dengan kebutuhan
 | * Kurang Mampu menguasai pengetahuan faktual tentang higienis, sanitasi, K3 dan etika kerja di hotel
* Kurang Mampu menguasai pengetahuan tentang teknik komunikasi dengan tamu, rekan sejawat, dan atasan.
* Kurang Mampu melakukan pekerjaan sesuai dengan tehnik dan prosedur yang berlaku pada bidang publik are, room attendent, linen dan valet/layanan antar
* Kurang Mampu melakukan pembersihan pada area umum, kamar, perabot, lantai, taman, kolam renang
* Kurang Mampu mengunakan peralatan kebersihan manual maupun yang mengunakan listrik
* Kurang Mampu mengunakan bahan kimia sesuai dengan kebutuhan pembersihan pada area umum, kamar, perabot, lantai, taman, kolam renang
* Kurang Mampu melakukan pencucian linen, pakaian tamu, seragam hotel
* Kurang Mampu mengidentifikasi noda pada kain serta mengunakan bahan kimia yang tepat sesuai noda yang ada
* Kurang Mampu menempatkan peralatan keperluan tamu sesuai dengan kebutuhan
 | * Mampu menguasai pengetahuan faktual tentang higienis, sanitasi, K3 dan etika kerja di hotel
* Mampu menguasai pengetahuan tentang teknik komunikasi dengan tamu, rekan sejawat, dan atasan.
* Mampu melakukan pekerjaan sesuai dengan tehnik dan prosedur yang berlaku pada bidang publik are, room attendent, linen dan valet/layanan antar
* Mampu melakukan pembersihan pada area umum, kamar, perabot, lantai, taman, kolam renang
* Mampu mengunakan peralatan kebersihan manual maupun yang mengunakan listrik
* Mampu mengunakan bahan kimia sesuai dengan kebutuhan pembersihan pada area umum, kamar, perabot, lantai, taman, kolam renang
* Mampu melakukan pencucian linen, pakaian tamu, seragam hotel
* Mampu mengidentifikasi noda pada kain serta mengunakan bahan kimia yang tepat sesuai noda yang ada
* Mampu menempatkan peralatan keperluan tamu sesuai dengan kebutuhan
 |
| 5. Bertanggung jawab atas  pekerjaannya | Tidak bertanggung jawab atas pekerjaan dan lingkungan kerja | Tidak bertanggung jawab atas pekerjaan dan lingkungan kerja | * Kurang Bertanggung jawab atas kualitas pekerjaan diri sendiri sesuai dengan etika kerja
* Kurang Bertanggung jawab atas kuantitas dan mutu hasil kerja diri sendiri sesuai dengan etika kerja
* Kurang Mampu membuat laporan hasil pekerjaan
* Kurang Menyesuaikan sikap diri ke dalam lingkungan kerja
* Kurang Memiliki sikap menjaga kesehatan diri, kedisiplinan, kematangan emosi dan motivasi diri yang tinggi dalam bekerja
* Kurang Menjalin hubungan kerja dengan tim kerja dalam hal batas-batas hak dan kewajiban serta dampak hukum yang berlaku di tempat kerja.
 | * Bertanggung jawab atas kualitas pekerjaan diri sendiri sesuai dengan etika kerja
* Bertanggung jawab atas kuantitas dan mutu hasil kerja diri sendiri sesuai dengan etika kerja
* Mampu membuat laporan hasil pekerjaan
* Menyesuaikan sikap diri ke dalam lingkungan kerja
* Memiliki sikap menjaga kesehatan diri, kedisiplinan, kematangan emosi dan motivasi diri yang tinggi dalam bekerja
* Menjalin hubungan kerja dengan tim kerja dalam hal batas-batas hak dan kewajiban serta dampak hukum yang berlaku di tempat kerja.
 |

**II. UNIT KOMPETENSI : Menyediakan Layanan Housekeeping Untuk Tamu, Menangani Permintaan, dan Memberi Saran Tamu Mengenai Perlengkapan Housekeeping.**

|  |  |
| --- | --- |
| **UNSUR** | **KUALITAS** |
| **1** | **2** | **3** | **4** |
| **TIDAK** | **YA** |
| 1. Tamu terlayani dengan ramah dan sopan, serta aman | Tidak Mampu menangani permintaan tamu dengan cara yang ramah dan sopan sesuai dengan standar layanan pelanggan perusahaan dan prosedur keamanan | Tidak Mampu menangani permintaan tamu dengan cara yang ramah dan sopan sesuai dengan standar layanan pelanggan perusahaan dan prosedur keamanan | Kurang Mampu menangani permintaan tamu dengan cara yang ramah dan sopan sesuai dengan standar layanan pelanggan perusahaan dan prosedur keamanan | Mampu menangani permintaan tamu dengan cara yang ramah dan sopan sesuai dengan standar layanan pelanggan perusahaan dan prosedur keamanan |
| 2. Tamu merasa dihargai dan dihormati | Tamu tidak disapa  | Tamu tidak disapa  | Tamu tidak disapa dengan namanya dimana jika memungkinkan | Tamu disapa dengan namanya dimana jika memungkinkan |
| 3. Permintaan tamu terkonfirmasi dan tercatat | Rincian permintaan tidak dikonfirmasikan dan tidak dicatat | Rincian permintaan tidak dikonfirmasikan dan tidak dicatat | Rincian permintaan dikonfirmasikan dan dicatat kurang lengkap | Rincian permintaan dikonfirmasikan dan dicatat |
| 4. Permintaan tamu terlaksana | Dimana permintaan timbul karena barang rusak saat pelaksanaan *room service*, permintaan maaf tidak dilakukan. | Dimana permintaan timbul karena barang rusak saat pelaksanaan *room service*, permintaan maaf tidak dilakukan. | Dimana permintaan timbul karena barang rusak saat pelaksanaan *room service*, maka permintaan maaf kadang dilakukan | Dimana permintaan timbul karena barang rusak saat pelaksanaan *room service*, maka permintaan maaf harus dilakukan |
| 5. Permintaan terpenuhi | Jangka waktu untuk memenuhi permintaan tidak disetujui oleh tamu | Jangka waktu untuk memenuhi permintaan tidak disetujui oleh tamu | Jangka waktu untuk memenuhi permintaan kurang disetujui oleh tamu | Jangka waktu untuk memenuhi permintaan disetujui oleh tamu |
| 6. Peletakan barang terlaksana | Barang-barang yang diminta tidak diletakkan dalam jangka waktu yang disetujui | Barang-barang yang diminta tidak diletakkan dalam jangka waktu yang disetujui | Barang-barang yang diminta tidak diletakkan segera dalam jangka waktu yang disetujui | Barang-barang yang diminta diletakkan segera dalam jangka waktu yang disetujui |
| 7. Pengembalian barang-barang terlaksana sesuai dengan waktu | Barang-barang yang diambil kembali tidak sesuai jangka waktu yang disetujui | Barang-barang yang diambil kembali tidak sesuai jangka waktu yang disetujui | Barang-barang yang diambil kembali kurang sesuai jangka waktu yang disetujui | Barang-barang yang diambil kembali sesuai jangka waktu yang disetujui |
| 8. Perlengkapan terpenuhi | Perlengkapan tidak disusun untuk tamu ketika diperlukan | Perlengkapan tidak disusun untuk tamu ketika diperlukan | Perlengkapan disusun dengan tidak rapi untuk tamu ketika diperlukan | Perlengkapan disusun untuk tamu ketika diperlukan |
| 9. Penggunaan peralatan tersampaikan | Tamu tidak diberi saran dengan sopan tentang penggunaan peralatan yang benar | Tamu tidak diberi saran dengan sopan tentang penggunaan peralatan yang benar | Tamu diberi saran dengan kurang sopan tentang penggunaan peralatan yang benar | Tamu diberi saran dengan sopan tentang penggunaan peralatan yang benar |
| 10. Pelaporan kerusakan dan penggunaan alternatif tersampaikan | Kerusakan tidak dilaporkan sesuai dengan prosedur perusahaan dan bila memungkinkan pengaturan alternatif tidak dilakukan untuk memenuhi kebutuhan tamu | Kerusakan tidak dilaporkan sesuai dengan prosedur perusahaan dan bila memungkinkan pengaturan alternatif tidak dilakukan untuk memenuhi kebutuhan tamu | Kerusakan dilaporkan tidak secepatnya tapi sesuai dengan prosedur perusahaan dan bila memungkinkan pengaturan alternatif kadang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan tamu | Kerusakan dilaporkan secepatnya sesuai dengan prosedur perusahaan dan bila memungkinkan pengaturan alternatif dilakukan untuk memenuhi kebutuhan tamu |
| 11. Pengumpulan terpenuhi | Bila memungkinkan waktu pengumpulan tidak disepakati | Bila memungkinkan waktu pengumpulan tidak disepakati | Bila memungkinkan waktu pengumpulan kurang disepakati | Bila memungkinkan waktu pengumpulan harus disepakati |

**III. UNIT KOMPETENSI : Mampu Membersihkan Lokasi/Area dan Peralatan yang Tersedia, Mampu Memilih dan Menata Peralatan yang Akan Digunakan Sesuai Kebutuhan, Mampu Membersihkan Area yang Kering dan Basah Serta Menjaga dan Menyimpan Peralatan Pembersih dan Bahan Kimia yang Telah Digunakan.**

|  |  |
| --- | --- |
| **UNSUR** | **KUALITAS** |
| **1** | **2** | **3** | **4** |
| **TIDAK** | **YA** |
| 1. Harus mampu memilih peralatan sesuai dengan jenisnya | Peralatan tidak dipilih sesuai dengan jenis | Peralatan tidak dipilih sesuai dengan jenis | Peralatan dipilih kurang sesuai dengan jenis | Peralatan dipilih sesuai dengan jenis |
| 2. Mampu memeriksa perlengkapan sebelum digunakan | Seluruh perlengkapan tidak diperiksa keamanan, dan kondisi kerjanya sebelum digunakan | Seluruh perlengkapan tidak diperiksa keamanan, dan kondisi kerjanya sebelum digunakan | Seluruh perlengkapan kurang diperiksa keamanan, dan kondisi kerjanya sebelum digunakan | Seluruh perlengkapan diperiksa keamanan, dan kondisi kerjanya sebelum digunakan |
| 3. Mampu memilih alat pembersih dan bahan kimia sesuai dengan persyaratan pabrik dan kesehatan dan keselamatan yang berkaitan dengan pekerjaan  | Tidak Mampu menjelaskan dan menggunakan alat pembersih dan bahan-bahan kimia yang sesuai dipilih dan disiapkan sesuai dengan persyaratan pabrik dan kesehatan dan keselamatan yang berkaitan dengan pekerjaan | Tidak Mampu menjelaskan dan menggunakan alat pembersih dan bahan-bahan kimia yang sesuai dipilih dan disiapkan sesuai dengan persyaratan pabrik dan kesehatan dan keselamatan yang berkaitan dengan pekerjaan | Kurang Mampu menjelaskan dan menggunakan alat pembersih dan bahan-bahan kimia yang sesuai dipilih dan disiapkan sesuai dengan persyaratan pabrik dan kesehatan dan keselamatan yang berkaitan dengan pekerjaan | Mampu menjelaskan dan menggunakan alat pembersih dan bahan-bahan kimia yang sesuai dipilih dan disiapkan sesuai dengan persyaratan pabrik dan kesehatan dan keselamatan yang berkaitan dengan pekerjaan |
| 4. Mampu menyiapkan dan membersihkan area dari bahaya | Area yang akan dibersihkan tidak disiapkan dan bersih dari bahaya | Area yang akan dibersihkan tidak disiapkan dan bersih dari bahaya | Area yang akan dibersihkan kurang disiapkan dan bersih dari bahaya | Area yang akan dibersihkan disiapkan dan bersih dari bahaya |
| 5. Area tertandai | Bila sesuai, area kerja tidak diberi tanda untuk mengurangi resiko terhadap kolega dan pelanggan | Bila sesuai, area kerja tidak diberi tanda untuk mengurangi resiko terhadap kolega dan pelanggan | Bila sesuai, area kerja kurang diberi tanda untuk mengurangi resiko terhadap kolega dan pelanggan | Bila sesuai, area kerja diberi tanda untuk mengurangi resiko terhadap kolega dan pelanggan |
| 6. Bahan kimia terpilih dan tergunakan | Bahan kimia yang salah dipilih untuk area tertentu dan digunakan tidak sesuai dengan prosedur keselamatan | Bahan kimia yang salah dipilih untuk area tertentu dan digunakan tidak sesuai dengan prosedur keselamatan | Bahan kimia yang benar dipilih untuk area tertentu dan digunakan kurang sesuai dengan prosedur keselamatan | Bahan kimia yang benar dipilih untuk area tertentu dan digunakan sesuai dengan prosedur keselamatan |
| 7. Perlengkapan tergunakan | Perlengkapan digunakan secara salah | Perlengkapan digunakan secara salah | Perlengkapan digunakan kurang benar | Perlengkapan digunakan secara benar |
| 8. Sampah terbuang | Sampah dan sisa-sisa bahan kimiawi tidak dibuang, dan tidak sesuai dengan persyaratan lingkungan yang aman dan sehat | Sampah dan sisa-sisa bahan kimiawi tidak dibuang, dan tidak sesuai dengan persyaratan lingkungan yang aman dan sehat | Sampah dan sisa-sisa bahan kimiawi tidak dibuang semua. | Sampah dan sisa-sisa bahan kimiawi dibuang, dan sesuai dengan persyaratan lingkungan yang aman dan sehat |
| 9.Peralatan bersih | Peralatan tidak dibersihkan setelah digunakan | Peralatan tidak dibersihkan setelah digunakan | Peralatan kurang dibersihkan setelah digunakan. | Peralatan dibersihkan setelah digunakan sesuai dengan instruksi pabrik |
| 10. Perawatan rutin terlaksanakan | Perawatan rutin tidak dilaksanakan sesuai dengan prosedur | Perawatan rutin tidak dilaksanakan sesuai dengan prosedur | Perawatan rutin kurang dilaksanakan sesuai dengan prosedur | Perawatan rutin dilaksanakan sesuai dengan prosedur |
| 11. Kesalahan terindentifikasi dan terlaporkan | Kesalahan tidak diidentifikasi secara benar dan tidak dilaporkan sesuai dengan prosedur perusahaan | Kesalahan tidak diidentifikasi secara benar dan tidak dilaporkan sesuai dengan prosedur perusahaan | Kesalahan diidentifikasi secara kurang benar dan dilaporkan kurang sesuai dengan prosedur perusahaan | Kesalahan diidentifikasi secara benar dan dilaporkan sesuai dengan prosedur perusahaan |
| 12. Peralatan tersimpan | Peralatan tidak disimpan di area yang telah ditetapkan dan tidak dalam kondisi siap dipakai kembali | Peralatan tidak disimpan di area yang telah ditetapkan dan tidak dalam kondisi siap dipakai kembali | Peralatan disimpan di area yang telah ditetapkan tapi tidak dalam kondisi siap dipakai kembali | Peralatan disimpan di area yang telah ditetapkan dan dalam kondisi siap dipakai kembali |
| 13. Bahan kimia tersimpan | Bahan kimia tidak disimpan sesuai dengan persyaratan kesehatan dan keselamatan | Bahan kimia tidak disimpan sesuai dengan persyaratan kesehatan dan keselamatan | Bahan kimia disimpan kurang sesuai dengan persyaratan kesehatan dan keselamatan | Bahan kimia disimpan sesuai dengan persyaratan kesehatan dan keselamatan |

**IV. UNIT KOMPETENSI : Membersihkan dan Menyiapkan Kamar Untuk Tamu**

|  |  |
| --- | --- |
| **UNSUR** | **KUALITAS** |
| **1** | **2** | **3** | **4** |
| **TIDAK** | **YA** |
| 1. Mampu membereskan tempat tidur, membersihkan dan merapikan kamar | Tidak Mampu melakukan persiapan menata perlengkapan dan trolley yang akan digunakan | Tidak Mampu melakukan persiapan menata perlengkapan dan trolley yang akan digunakan | Kurang Mampu melakukan persiapan menata perlengkapan dan trolley yang akan digunakan  | Mampu melakukan persiapan menata perlengkapan dan trolley yang akan digunakan  |
| 2. Mampu membersihkan dan menyimpan trolley dan perlengkapannya  | Persediaan untuk trolley tidak diidentifikasi secara teliti dan tidak dipilih atau dipesan dalam jumlah yang memadai sesuai dengan prosedur perusahaan | Persediaan untuk trolley tidak diidentifikasi secara teliti dan tidak dipilih atau dipesan dalam jumlah yang memadai sesuai dengan prosedur perusahaan | Persediaan untuk trolley kurang diidentifikasi secara teliti dan dipilih atau kurang dipesan dalam jumlah yang memadai sesuai dengan prosedur perusahaan | Persediaan untuk trolley diidentifikasi secara teliti dan dipilih atau dipesan dalam jumlah yang memadai sesuai dengan prosedur perusahaan |
| 3. Kamar teridentifikasi dan terinformasi dengan baik kepada pelanggan | Tidak Mampu mengidentifikasi kebutuhan kamar tamu secara benar dari informasi yang diberikan oleh staf *housekeeping* pelanggan perusahaan | Tidak Mampu mengidentifikasi kebutuhan kamar tamu secara benar dari informasi yang diberikan oleh staf *housekeeping* pelanggan perusahaan | Kurang Mampu mengidentifikasi kebutuhan kamar tamu secara benar dari informasi yang diberikan oleh staf *housekeeping* pelanggan perusahaan | Mampu mengidentifikasi kebutuhan kamar tamu secara benar dari informasi yang diberikan oleh staf *housekeeping* pelanggan perusahaan |
| 4. Tempat tidur dan kelengkapannya terbersihkan dan terperiksa | Tidak Mampu membersihkan tempat tidur, bantal, linen dan memeriksa kembali kalau ada noda dan kerusakan | Tidak Mampu membersihkan tempat tidur, bantal, linen dan memeriksa kembali kalau ada noda dan kerusakan | Kurang Mampu membersihkan tempat tidur, bantal, linen dan memeriksa kembali kalau ada noda dan kerusakan | Mampu membersihkan tempat tidur, bantal, linen dan memeriksa kembali kalau ada noda dan kerusakan |
| 5. Noda terperiks | Noda tidak dihilangkan sesuai dengan prosedur perusahaan | Noda tidak dihilangkan sesuai dengan prosedur perusahaan | Noda dihilangkan kurang sesuai dengan prosedur perusahaan | Noda dihilangkan sesuai dengan prosedur perusahaan |
| 6. Seprai tempat tidur tergantikan | Seprei tempat tidur tidak diganti sesuai dengan standar dan prosedur perusahaan | Seprei tempat tidur tidak diganti sesuai dengan standar dan prosedur perusahaan | Seprei tempat tidur diganti kurang sesuai dengan standar dan prosedur perusahaan | Seprei tempat tidur diganti sesuai dengan standar dan prosedur perusahaan |

**V. UNIT KOMPETENSI : Memelihara dan Mengoperasikan Industry Laundry**

|  |  |
| --- | --- |
| **UNSUR** | **KUALITAS** |
| **1** | **2** | **3** | **4** |
| **TIDAK** | **YA** |
| 1. Mampu memeriksa perabotan dan perlengkapan secara rinci | Kamar tidak dibersihkan dengan susunan yang benar diatur agar gangguan pada tamu diminimalisasi | Kamar tidak dibersihkan dengan susunan yang benar diatur agar gangguan pada tamu diminimalisasi | Kamar dibersihkan dengan susunan yang kurang benar diatur agar gangguan pada tamu diminimalisasi | Kamar dibersihkan dengan susunan yang benar diatur agar gangguan pada tamu diminimalisasi |
| 2. Seluruh barang-barang tertata | Tidak Mampu membersihkan dan memeriksa seluruh perabotan dan perlengkapan sesuai dengan prosedur perusahaan dan pedoman kesehatan/keselamatan | Tidak Mampu membersihkan dan memeriksa seluruh perabotan dan perlengkapan sesuai dengan prosedur perusahaan dan pedoman kesehatan/keselamatan | Kurang Mampu membersihkan dan memeriksa seluruh perabotan dan perlengkapan sesuai dengan prosedur perusahaan dan pedoman kesehatan/keselamatan | Mampu membersihkan dan memeriksa seluruh perabotan dan perlengkapan sesuai dengan prosedur perusahaan dan pedoman kesehatan/keselamatan |
| 3. Persediaan kamar terperiksa dan terganti | Tidak Mampu menata seluruh barang-barang sesuai dengan standar perusahaan  | Tidak Mampu menata seluruh barang-barang sesuai dengan standar perusahaan  | Kurang Mampu menata seluruh barang-barang sesuai dengan standar perusahaan  | Mampu menata seluruh barang-barang sesuai dengan standar perusahaan  |
| 4. Persediaan kamar terperiksa dan terganti | Persediaan kamar tidak diperiksa, tidak diganti sesuai dengan standar perusahaan | Persediaan kamar tidak diperiksa, tidak diganti sesuai dengan standar perusahaan | Persediaan kamar kurang diperiksa, diganti sesuai dengan standar perusahaan | Persediaan kamar diperiksa, diganti sesuai dengan standar perusahaan |
| 5. Rayap/hama terindentifikasi | Rayap/hama tidak diidentifikasi secepatnya dan tindakan yang tidak tepat diambil tidak sesuai dengan prosedur keselamatan perusahaan | Rayap/hama tidak diidentifikasi secepatnya dan tindakan yang tidak tepat diambil tidak sesuai dengan prosedur keselamatan perusahaan | Rayap/hama kurang diidentifikasi secepatnya dan tindakan yang kurang tepat diambil sesuai dengan prosedur keselamatan perusahaan | Rayap/hama diidentifikasi secepatnya dan tindakan yang tepat diambil sesuai dengan prosedur keselamatan perusahaan |
| 6. Barang-barang yang rusak tercatat | Barang-barang yang rusak tidak dicatat  | Barang-barang yang rusak tidak dicatat  | Barang-barang yang rusak dicatat kurang sesuai dengan prosedur perusahaan | Barang-barang yang rusak dicatat sesuai dengan prosedur perusahaan |
| 7. Seluruh perabotan dan perlengkapan terperiksa | Kamar tidak diperiksa untuk dipastikan kondisinya dan hasil pemeriksaan tidak dilaporkan  | Kamar tidak diperiksa untuk dipastikan kondisinya dan hasil pemeriksaan tidak dilaporkan secara tidak akurat  | Kamar kurang diperiksa untuk dipastikan kondisinya dan hasil pemeriksaan dilaporkan kurang akurat  | Kamar diperiksa untuk dipastikan kondisinya dan hasil pemeriksaan dilaporkan secara akurat sesuai dengan prosedur perusahaan |
| 8. Barang-barang atau kejadian yang luar biasa terlaporkan | Barang-barang atau kejadian yang luar biasa atau mencurigakan tidak dilaporkan  | Barang-barang atau kejadian yang luar biasa atau mencurigakan tidak dilaporkan  | Barang-barang atau kejadian yang luar biasa atau mencurigakan tidak secepatnya dilaporkan  | Barang-barang atau kejadian yang luar biasa atau mencurigakan secepatnya dilaporkan sesuai dengan prosedur perusahaan |
| 9. Barang yang rusak tercatat | Barang-barang yang rusak tidak dicatat  | Barang-barang yang rusak tidak dicatat  | Barang-barang yang rusak dicatat kurang sesuai dengan prosedur perusahaan | Barang-barang yang rusak dicatat sesuai dengan prosedur perusahaan |
| 10. Barang-barang tamu yang tertinggal, terkumpulkan dan tersimpan  | Barang-barang tamu yang ketinggalan dalam kamar kosong tidak dikumpulkan dan disimpan. | Barang-barang tamu yang ketinggalan dalam kamar kosong tidak dikumpulkan dan disimpan. | Barang-barang tamu yang ketinggalan dalam kamar kosong dikumpulkan dan disimpan kurang sesuai dengan prosedur perusahaan | Barang-barang tamu yang ketinggalan dalam kamar kosong dikumpulkan dan disimpan sesuai dengan prosedur perusahaan |
| 11. Trolley dan perlengkapan terbersihkan | Trolley dan perlengkapan tidak dibersihkan setelah digunakan  | Trolley dan perlengkapan tidak dibersihkan setelah digunakan  | Trolley dan perlengkapan kurang dibersihkan setelah digunakan kurang sesuai dengan prosedur keselamatan perusahaan | Trolley dan perlengkapan dibersihkan setelah digunakan sesuai dengan prosedur keselamatan perusahaan |
| 12. Seluruh barang-barang tersimpan | Seluruh barang-barang disimpan secara salah | Seluruh barang-barang disimpan secara salah | Seluruh barang-barang disimpan secara kurang benar kurang sesuai dengan prosedur perusahaan | Seluruh barang-barang disimpan secara benar sesuai dengan prosedur perusahaan |
| 13. Persediaan terperiksa dan terganti | Persediaan tidak diperiksa dan barang-barang tidak diganti atau di tata kembali  | Persediaan tidak diperiksa dan barang-barang tidak diganti atau di tata kembali  | Persediaan kurang diperiksa dan barang-barang diganti atau di tata kembali kurang sesuai dengan prosedur perusahaan | Persediaan diperiksa dan barang-barang diganti atau di tata kembali sesuai dengan prosedur perusahaan |

**VI. UNIT KOMPETENSI : Mampu Menangani Linen dan Pakaian Tamu**

|  |  |
| --- | --- |
| **UNSUR** | **KUALITAS** |
| **1** | **2** | **3** | **4** |
| **TIDAK** | **YA** |
| 1. Barang cucian terpilih sesuai dengan proses pencucian | Tidak Mampu memilih barang cucian dengan benar sesuai dengan proses pencucian yang dibutuhkan dan pentingya barang cucian tersebut | Tidak Mampu memilih barang cucian dengan benar sesuai dengan proses pencucian yang dibutuhkan dan pentingya barang cucian tersebut | Kurang Mampu memilih barang cucian dengan benar sesuai dengan proses pencucian yang dibutuhkan dan pentingya barang cucian tersebut | Mampu memilih barang cucian dengan benar sesuai dengan proses pencucian yang dibutuhkan dan pentingya barang cucian tersebut |
| 2. Metode pencucian terpilih sesuai peruntukannya, barang cucian terperiksa | Tidak Mampu memilih metode pencucian secara benar sesuai dengan kode label pakaian dan berdasarkan pada: Jenis serat dan kain, kecepatan pengeringan, banyak noda | Tidak Mampu memilih metode pencucian secara benar sesuai dengan kode label pakaian dan berdasarkan pada: Jenis serat dan kain, kecepatan pengeringan, banyak noda | Kurang Mampu memilih metode pencucian secara benar sesuai dengan kode label pakaian dan berdasarkan pada: Jenis serat dan kain, kecepatan pengeringan, banyak noda | Mampu memilih metode pencucian secara benar sesuai dengan kode label pakaian dan berdasarkan pada: Jenis serat dan kain, kecepatan pengeringan, banyak noda |
| 3. Barang cucian terperiksa | Tidak Mampu menyetrika dengan memperhatikan bahan/kain yang distrika sesuai suhu, melipat denga benar sesuai alur kain | Tidak Mampu menyetrika dengan memperhatikan bahan/kain yang disetrika sesuai suhu, melipat denga benar sesuai alur kain | Kurang Mampu menyetrika dengan memperhatikan bahan/kain yang disetrika sesuai suhu, melipat denga benar sesuai alur kain | Mampu menyetrika dengan memperhatikan bahan/kain yang disetrika sesuai suhu, melipat denga benar sesuai alur kain |
| 4. Bahan pembersih tergunakan | Bahan pembersih dan zat kimia tidak digunakan dengan benar  | Bahan pembersih dan zat kimia tidak digunakan dengan benar  | Bahan pembersih dan zat kimia digunakan dengan kurang benar  | Bahan pembersih dan zat kimia digunakan dengan benar sesuai dengan instruksi pabrik |
| 5. Perlengkapan/peralatan teroperasikan | Perlengkapan/peralatan cuci tidak dioperasikan sesuai dengan instruksi pabrik | Perlengkapan/peralatan cuci tidak dioperasikan sesuai dengan instruksi pabrik | Perlengkapan/peralatan cuci dioperasikan kurang sesuai dengan instruksi pabrik | Perlengkapan/peralatan cuci dioperasikan sesuai dengan instruksi pabrik |
| 6. Barang cucian terperiksa | Tidak Memeriksa barang cucian setelah proses pencucian untuk memastikan kualitas kebersihan dan tidak melaporkan kerusakan sesuai dengan prosedur perusahaan | Tidak Memeriksa barang cucian setelah proses pencucian untuk memastikan kualitas kebersihan dan tidak melaporkan kerusakan sesuai dengan prosedur perusahaan | Kurang Memeriksa barang cucian setelah proses pencucian untuk memastikan kualitas kebersihan dan melaporkan kerusakan sesuai dengan prosedur perusahaan | Memeriksa barang cucian setelah proses pencucian untuk memastikan kualitas kebersihan dan melaporkan kerusakan sesuai dengan prosedur perusahaan |
| 7. Proses penyeterikaan terlaksana | Proses menyeterika dan melihat serta proses akhir tidak dilaksanakan dengan benar | Proses menyeterika dan melihat serta proses akhir tidak dilaksanakan dengan benar | Proses menyeterika dan melihat serta proses akhir dilaksanakan dengan kurang benar | Proses menyeterika dan melihat serta proses akhir dilaksanakan dengan benar |
| 8. Cucian tamu terkemas dan tersimpan | Cucian tamu tidak dikemas dan disajikan sesuai dengan standar perusahaan | Cucian tamu tidak dikemas dan disajikan sesuai dengan standar perusahaan | Cucian tamu dikemas dan disajikan kurang sesuai dengan standar perusahaan | Cucian tamu dikemas dan disajikan sesuai dengan standar perusahaan |
| 9. Prosedur tercatat | Prosedur pencatatan dan penagihan tidak diikuti secara benar | Prosedur pencatatan dan penagihan tidak diikuti secara benar | Prosedur pencatatan dan penagihan diikuti secara kurang benar | Prosedur pencatatan dan penagihan diikuti secara benar |
| 10. Barang cucian terlipat | Barang cucian tidak dilipat secara benar | Barang cucian tidak dilipat secara benar | Barang cucian dilipat secara kurang benar | Barang cucian dilipat secara benar |
| 11. Barang cucian Terselesaikan  | Barang cucian yang telah selesai tidak dikembalikan atau tidak disimpan dalam jangka waktu yang dibutuhkan  | Barang cucian yang telah selesai tidak dikembalikan atau tidak disimpan dalam jangka waktu yang dibutuhkan  | Barang cucian yang telah selesai dikembalikan atau disimpan tidak dalam jangka waktu yang dibutuhkan | Barang cucian yang telah selesai dikembalikan atau disimpan dalam jangka waktu yang dibutuhkan |

**VII. UNIT KOMPETENSI : Menyediakan Jasa Layanan Valet**

|  |  |
| --- | --- |
| **UNSUR** | **KUALITAS** |
| **1** | **2** | **3** | **4** |
| **TIDAK** | **YA** |
| 1. Komunikasi terlaksana | Tidak Mampu memberikan layanan dengan mengunakan bahasa yang baik dan memahami permintaan tamu, bertanggungjawab atas harta/barang barang tamu  | Tidak Mampu memberikan layanan dengan mengunakan bahasa yang baik dan memahami permintaan tamu, bertanggungjawab atas harta/barang barang tamu  | Kurang Mampu memberikan layanan dengan mengunakan bahasa yang baik dan memahami permintaan tamu, bertanggungjawab atas harta/barang barang tamu  | Mampu memberikan layanan dengan mengunakan bahasa yang baik dan memahami permintaan tamu, bertanggungjawab atas harta/barang barang tamu  |
| 2. Pengurusan jasa valet dan komunikasi terlaksana | Tidak Mampu mengikuti pengurusan jasa valet dan standar komunikasi sesuai dengan standar perusahaan | Tidak Mampu mengikuti pengurusan jasa valet dan standar komunikasi sesuai dengan standar perusahaan | Kurang Mampu mengikuti pengurusan jasa valet dan standar komunikasi sesuai dengan standar perusahaan | Mampu mengikuti pengurusan jasa valet dan standar komunikasi sesuai dengan standar perusahaan |
| 3. Koper tersimpan dengan rapi sesuat permintaan tamu | Tidak Mampu mengemas koper dengan rapi sesuai dengan instruksi tamu | Tidak Mampu mengemas koper dengan rapi sesuai dengan instruksi tamu | Kurang Mampu mengemas koper dengan rapi sesuai dengan instruksi tamu | Mampu mengemas koper dengan rapi sesuai dengan instruksi tamu |
| 4. Pakaian tamu tersiapkan | Tidak Mampu menyiapkan pakaiana tamu dan menyajikannya untuk siap digunakan | Tidak Mampu menyiapkan pakaiana tamu dan menyajikannya untuk siap digunakan | Kurang Mampu menyiapkan pakaiana tamu dan menyajikannya untuk siap digunakan | Mampu menyiapkan pakaiana tamu dan menyajikannya untuk siap digunakan |
| 5. Sepatu bersih | Sepatu tidak dibersihkan secara benar | Sepatu tidak dibersihkan secara benar | Sepatu dibersihkan secara kurang benar | Sepatu dibersihkan secara benar |
| 6. Kerahasiaan terjaga | Kerahasiaan tidak dijaga mengenai barang-barang/ harta dan aktifitas tamu | Kerahasiaan tidak dijaga mengenai barang-barang/ harta dan aktifitas tamu | Kerahasiaan kurang dijaga mengenai barang-barang/ harta dan aktifitas tamu | Kerahasiaan dijaga mengenai barang-barang/ harta dan aktifitas tamu |
| 7. Informasi terlayani | Informasi dan saran tentang layanan khusus dan manfaat tidak diberikan secara pro-aktif pada tamu | Informasi dan saran tentang layanan khusus dan manfaat tidak diberikan secara pro-aktif pada tamu | Informasi dan saran tentang layanan khusus dan manfaat kurang diberikan secara pro-aktif pada tamu | Informasi dan saran tentang layanan khusus dan manfaat diberikan secara pro-aktif pada tamu |
| 8. Bantuan tertawarkan | Bantuan tidak ditawarkan pada tamu sehubungan dengan pengaturan layanan | Bantuan tidak ditawarkan pada tamu sehubungan dengan pengaturan layanan | Bantuan kurang ditawarkan pada tamu sehubungan dengan pengaturan layanan | Bantuan ditawarkan pada tamu sehubungan dengan pengaturan layanan |
| 9. Layanan terorganisasi | Layanan tidak diorganisasi  | Layanan tidak diorganisasi dengan mempertimbangkan kebutuhan dan permintaan seorang tamu | Layanan diorganisasi dengan kurang mempertimbangkan kebutuhan dan permintaan seorang tamu | Layanan diorganisasi dengan mempertimbangkan kebutuhan dan permintaan seorang tamu |
| 10. Rincian seluruh layanan terinformasikan | Rincian seluruh layanan tidak dikonfirmasikan dengan tamu | Rincian seluruh layanan tidak dikonfirmasikan dengan tamu | Rincian seluruh layanan kurang dikonfirmasikan dengan tamu | Rincian seluruh layanan dikonfirmasikan dengan tamu |
| 11. Penyesuaian terhadap layanan terlaksanakan | layanan tidak dimonitor untuk memastikan kebutuhan tamu yang akan dipenuhi | layanan tidak dimonitor untuk memastikan kebutuhan tamu yang akan dipenuhi | Layanan kurang dimonitor untuk memastikan kebutuhan tamu yang akan dipenuhi | Bila perlu, layanan dimonitor untuk memastikan kebutuhan tamu yang akan dipenuhi |

**VIII. UNIT KOMPETENSI : Membersihkan Tempat dan Peralatan Kerja**

|  |  |
| --- | --- |
| **UNSUR** | **KUALITAS** |
| **1** | **2** | **3** | **4** |
| **TIDAK** | **YA** |
| 1. Tempat dan peralatan kerja di bersihkan dalam kondisi rapi sesuai penempatan | Tidak Mampu membersihkan tempat dan peralatan kerja sesuai dengan standar perusahaan | Tidak Mampu membersihkan tempat dan peralatan kerja sesuai dengan standar perusahaan | Kurang Mampu membersihkan tempat dan peralatan kerja sesuai dengan standar perusahaan | Mampu membersihkan tempat dan peralatan kerja sesuai dengan standar perusahaan |
| 2. Peralatan tersimpan dalam kondisi kering | Tidak menyimpan peralatan sesuai dengan tempatnya | Tidak menyimpan peralatan sesuai dengan tempatnya | Harus menyimpan peralatan kurang sesuai dengan tempatnya | Harus menyimpan peralatan sesuai dengan tempatnya |

**IX. UNIT KOMPETENSI : Menerapkan Prosedur Kesehatan, Keselamatan dan Keamanan Kerja**

|  |  |
| --- | --- |
| **UNSUR** | **KUALITAS** |
| **1** | **2** | **3** | **4** |
| **TIDAK** | **YA** |
| 1. Prosedur kesehatan, keselamatan dan keamanan kerja diterapkan dalam bentuk SOP perusahaan | Tidak Mampu menerapkan prosedur, kesehatan, keselamatan dan keamanan kerja | Tidak Mampu menerapkan prosedur, kesehatan, keselamatan dan keamanan kerja | Kurang Mampu menerapkan prosedur, kesehatan, keselamatan dan keamanan kerja | Mampu menerapkan prosedur, kesehatan, keselamatan dan keamanan kerja |
| 2. Prosedur pertolongan pertama tertulis dengan baik didalam SOP hotel | Tidak Mampu melakukan pertolongan pertama pada kecelakaan | Tidak Mampu melakukan pertolongan pertama pada kecelakaan | Kurang Mampu melakukan pertolongan pertama pada kecelakaan | Mampu melakukan pertolongan pertama pada kecelakaan |

**X. UNIT KOMPETENSI : Berkomunikasi dalam Berbahasa Inggris pada tingkat operasional dasar**

|  |  |
| --- | --- |
| **UNSUR** | **KUALITAS** |
| **1** | **2** | **3** | **4** |
| **TIDAK** | **YA** |
| 1. Harus berkomunikasi dengan baik saat melayani tamu agar tamu merasa puas dengan pelayanan hotel | Tidak Mampu berkomunikasi dalam berbahasa inggris pada tingkat operasional dasar | Tidak Mampu berkomunikasi dalam berbahasa inggris pada tingkat operasional dasar | Kurang Mampu berkomunikasi dalam berbahasa inggris pada tingkat operasional dasar | Mampu berkomunikasi dalam berbahasa inggris pada tingkat operasional dasar |
| Tidak Mampu melakukan percakapan sehari-hari dengan tamu atau para staff  | Tidak Mampu melakukan percakapan sehari-hari dengan tamu atau para staff  | Kurang Mampu melakukan percakapan sehari-hari dengan tamu atau para staff  | Mampu melakukan percakapan sehari-hari dengan tamu atau para staff  |
| Tidak Mampu mengenali jenis kamar dan fasilitas dengan berbahasa inggris | Tidak Mampu mengenali jenis kamar dan fasilitas dengan berbahasa inggris | Kurang Mampu mengenali jenis kamar dan fasilitas dengan berbahasa inggris | Mampu mengenali jenis kamar dan fasilitas dengan berbahasa inggris |