

APPENDICES



Appendix 1. Literature Matrix on Developing English for Specific Purposes

No	Author (Year)	Purpose of the Research	Design	Results	Conclusions
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1	Maula/ 2021	To develop English learning materials for culinary art program.	RnD Four-D model by Thiagarajan et al which involved steps: define, design, and develop.	The needs analysis results showed that the basic competencies developed are on procedure text and offering and responding services. Moreover, the material that must be included is the theme according to the Culinary major. Finally, the results of the assessment of the materials showed that they had a good quality by meeting the aspects of effectiveness, practicality, and readability.	English materials developed for the culinary department contain a theme that is in accordance with the culinary department and emphasizes more on the vocabulary section. The instructional material rubric can be concluded that it has met the criteria of 3 aspects including effectiveness, practicality, and readability. One gap in this research is there is no evaluation on the effectiveness of the material.

No	Author (Year)	Purpose of the Research	Design	Results	Conclusions
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
2	Ariyanthi, Adijaya, Suarcaya (2020)	To develop English teaching materials for restaurants.	DnD model by Richey and Klien which involved steps: design, development and evaluation.	There are eight types of material that need by restaurants students; score of the learning material developed is 85 which belongs to good category.	The results of the needs analysis are developed into a book. The quality of the books developed is good according to the results of expert tests. One gap in this research is there is no evaluation on the effectiveness of the material.
3	Hidayatulla h (2020)	To develop instructional materials for midwifery students	RnD model proposed by Borg & Gall which involves steps: needs analysis, syllabus development and writing manuscript, expert validation & feedback,	The instructional materials were developed based on the needs analysis. After doing three try outs, result showed that this book is suitable to use by students of midwifery in general.	This textbook contains midwifery topics, vocabularies and materials related to topics, and practical exercises which are helpful for the midwives. Analysis from experts showed that this book is suitable to use by students of midwifery in

No	Author (Year)	Purpose of the Research	Design	Results	Conclusions
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
			revision, try out, and revision.		general. One gap in this research is there is no evaluation on the effectiveness of the material.
4	Syakur, Junining, Mubarak, Margarana (2020)	To create ESP learning textbooks for Diploma Three (D3) Pharmacy students at the Surabaya Pharmacy Academy	The ADDIE Research and Development (R&D) model with the steps: analysis, design, development, implementation, and evaluation. Questionnaire and interview were used.	Students reacted positively to digital-based textbooks that were developed with motivation, interest, and media visualization in mind. Digital textbooks received a "A" and were classified as positive	The textbook developed is able to qualify and may consequently be used as a medium for English language instruction. One gap in this research is there is no evaluation on the effectiveness of the material.
5	Ilmi,	To develop a set of English	R and D model suggested by Borg and Gall (1983)	The research findings revealed the nursing students' needs concerning	The developed materials were appropriate to be used in the

No	Author (Year)	Purpose of the Research	Design	Results	Conclusions
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
	Madya/ 2019/	teaching and learning mate- rials for nursing students	with some modifications with steps: (1) planning, (2) developing (3) evaluating. Instruments used were interview, class observations and studying relevant literature, and questionnaires.	media, language instruction, assignments, instructor's and student's roles, setting of the class, learning activities, use of English for the students, students' intention to learn English, setting in which English was used, learning themes, input texts, students' English proficiency, desired culture knowledge, appropriateness of the English book used, English skills the students want to improve, and layout of the materials	teaching and learning process as the materials met the nursing students' needs and interest. One gap in this research is there is no evaluation on the effectiveness of the material.
6	Syakur/ 2015	To investigate syllabus and materials of the	R and D model proposed by Borg & Gall with the steps: identifying the	Expert validation was good. The resulted product of materials having been validated has a	The product material was suitable for it was proven

No	Author (Year)	Purpose of the Research	Design	Results	Conclusions
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
		international economic students.	problem encountered by the students in learning English, reviewing the problem into the theory, obtaining information through the needs survey, FGD, writing manuscript, expert judgment, revision tryouts, revisions, and expert validation. Interviews were conducted.	number of strengths.	with its synchronization with students' needs, provides effective learning mode with the principles of CTL, and has language authenticity. One gap in this research is there is no evaluation on the effectiveness of the material.
7	Wibawa et al. (2021)	To investigate English language materials for	This study adopted the Design and Development (D&D) with three stages, namely designing,	The result is that there are four topics developed by the researcher, namely (1) Renewal of reservations, (2) Cancellation of	The product has a high level of validity and is categorized as very. The product developed only needs a little touch

No	Author (Year)	Purpose of the Research	Design	Results	Conclusions
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
		front office development for second semester students of the eleventh grade at SMK N 2 Singaraja.	developing, and evaluating the quality of the teaching materials (product).	reservations, (3) Handling of group reservations orally and in writing, and (4) Handling of individual reservations orally and in writing.	(revision) from the expert judges and media experts. One gap in this research is there is no evaluation on the effectiveness of the material.
8	Kasumajaya et al. (2015).	To develop materials for teaching English for Front Office Course for students of Hotel Accommodation	This study used R & D model proposed by Sugiyono (2013) combined with Hutchinson & Waters's Learning-Centered Needs analysis Framework (1987)	The findings of this study showed that there were 11 units of English for Front Office material developed: (1) Enquiries and Reservations; (2) Giving information about Hotel Facilities; (3) Welcoming Guest and Handling Check-in Guests; 4) Escorting Guests; 5) Explaining	The quality of the product was very good (Product Quality = 4.14) and had met the criteria of material evaluation checklist proposed by McDonough et al (2013). One gap in this research is there is no evaluation on the effectiveness of the material.

No	Author (Year)	Purpose of the Research	Design	Results	Conclusions
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
		n of PPLP Dhyana Pura.		Emergency Services and Evacuation Procedures; 6) Events and Tourist Information; (7) Handling Complaint; (8) Handling Check outs and Farewells; (9) Handling Telephone Operator Calls; (10) Successful Interview Skill; (11) Making Covering Letter and Curriculum Vitae. The materials were focused on developing the students' speaking ability.	

Appendix 2. Literature Matrix on Integrating 21 Century Skills in EFL Classes

No	Author (year)	Purpose of the research	Design	Results	Conclusions
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1	Hamid Ashraf, Fateme Ahmadi, Mansoor Hosseinnia (2017)	To investigate the effect of integrating 21 century skills into teaching English on listening and speaking skills	This is an experimental design with pretest and posttest.	The students of the two groups were homogenous with regard to their proficiency level. After the twelfth session, the participants took a posttest. And, the results of the post-test showed that learning 21 century Skills have a positive effect on speaking and listening skills.	According to the results, 21 century skills had a significant influence on students listening and speaking. Thus, the null hypotheses were rejected.
2	Hilal Şahin, Turgay Han (2020)	To investigate EFL teachers' attitude towards 21st-century	This study used the mixed method sequential explanatory strategy by using questionnaire and	The results indicate that the majority of EFL teachers have positive attitude towards P21 skills in terms of their teaching experiences and school types.	EFL teachers have positive attitudes towards P21 skills and implementing technological tools into EFL classrooms.

No	Author (year)	Purpose of the research	Design	Results	Conclusions
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
		skills in a city of Turkey	semi-structured interview to EFL teachers.	Majority of EFL teachers agree that students must acquire 21st- century skills. The findings of the semi-structured interviews were similar to quantitative data analysis.	
3	Aji Budi Rinekso (2021)	To analyze the representation of 21st-century skills in an Indonesian EFL textbook.	This is a content analysis research design. The subject of the study was an EFL textbook used by students.	The results of the study revealed that there were 12 out of 15 of the 21st-century skills presented in the textbook. The most dominant skills were communication and collaboration. The representation of the skills was done through some learning tasks such as goals, inputs, procedures, teacher/learner roles, pictures and notes. Yet, the	It is suggested for further revision to consider the inclusion of global awareness, ICT, media, and economic literacy in the materials.

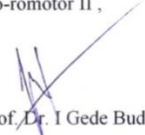
No	Author (year)	Purpose of the research	Design	Results	Conclusions
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
				textbook did not include global awareness, media and economic literacy. It also provided insufficient topics and materials about information, communication and technology (ICT).	
4	Sebastianus Menggo, Sabina Ndiung, Hendrikus Midun (2022)	To examine and reveal the numerous types of students' desired needs and learning needs in integrating 21st-century skills in English	This study was descriptive-qualitative. The data collection instrument was a questionnaire and the data were analyzed using a software program.	Findings indicated that the students' desired needs included necessities, lacks, and wants, whereas learning needs included input, procedure, setting, learner's role, and instructor's role in the teaching-learning process. Students' desired and learning needs emphasized the importance of developing English materials	English materials should be adjusted to meet the needs of students' future careers, with a particular emphasis on the eleven sub-skills of 21st-century education.

No	Author (year)	Purpose of the research	Design	Results	Conclusions
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
		material development		that boosted 21st-century education skills.	
5	Adani Shabrina, Utari Praba Astuti (2022)	To investigate English teachers' challenges in integrating 6Cs of the 21st Century education into English integrated skills, and their solutions to cope with the challenges.	This is a qualitative study through a questionnaire and an interview.	The findings showed that students' low motivation and poor vocabulary, time management, the difficulty in integrating some competencies and designing lesson plans were the challenges faced by teachers in integrating the 6Cs. Then, to cope with the challenges, teachers conducted group work and games, provided interesting videos, used a timer to manage the time, looked for references and discussed with other teachers to create lesson plans.	During the integration of 6Cs into English integrated skills, teachers face some challenges namely students' low motivation, the difficulty in integrating some competencies, the difficulty in managing the time, students' poor vocabulary, and the difficulty in designing a lesson plan. The challenges faced by teachers are influenced by both students and teachers themselves. Yet, as teachers, they must be able to cope with

No	Author (year)	Purpose of the research	Design	Results	Conclusions
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
					the challenges faced in the classroom to avoid an unsuccessful learning process and unachieved learning goals



Appendix 3. Research Permission Letter

	KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA PROGRAM PASCASARJANA Jalan Udayana Nomor 11 Singaraja, Bali 81116 Telepon (0362) 32558 Laman www.pasca.undiksha.ac.id	
Singaraja, 22 Agustus 2023		
Nomor : 3302/UN48.14/KM/2023 Hal : Mohon Ijin Pengambilan Data Yth. : di		
Dengan hormat, dalam rangka pengumpulan data untuk Penelitian Disertasi mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk dapat menerima dan mengijinkan mahasiswa kami sebagai berikut :		
Nama NIM Semester Program Studi Judul Disertasi	: Rima Andriani Sari : 2139021012 : V (Lima) : Pendidikan Bahasa (S3) : Developing English for Front Office Module for Tertiary Level Students	
untuk mendapatkan data/informasi yang dibutuhkan oleh mahasiswa dalam melakukan penelitian. Atas perhatian, berkenaan dan kerja sama yang baik kami ucapkan terima kasih.		
Menyetujui,		
Promotor,  Prof. Dr. Ni Nyoman Padmadewi, M.A. NIP. 196202021988032001	Ko-Promotor I,  Prof. Dr. Ni Made Ratminingsih, M.A NIP. 196609081991022002	Ko-romotor II,  Prof. Dr. I Gede Budasi, M.Ed NIP. 195812311985031022
Mengetahui, a.n. Direktur, Wadir I,  Prof. Dr. Ida Bagus Putu Arnyana, M.Si. NIP. 195812311986011005		

Appendix 4. Needs Analysis Instrument 1: The Questionnaire for Students

KUESIONER

Pendahuluan dan Instruksi

Kuesioner berikut bertujuan untuk mengidentifikasi analisis kebutuhan modul *English for Front Office* berdasarkan keterampilan 6C Abad 21 untuk perguruan tinggi. Tanggapan Anda akan sangat berguna untuk pengembangan modul *English for Front Office* di Prodi D4 Bahasa Inggris untuk Komunikasi Bisnis dan Profesional, Universitas Pendidikan Ganesha. Bacalah butir-butir kuesioner dengan seksama kemudian berikan pendapat Anda dengan memberi tanda centang (✓) pada kolom yang sesuai pada “Kondisi Yang Sedang Terjadi” dan “Kondisi Yang Diharapkan”. Pilih salah satu jawaban “ya” atau “tidak” sesuai dengan realita pada pelaksanaan mata kuliah *English for Front Office*.

No	PERNYATAAN	KONDISI YANG SEDANG TERJADI		KONDISI YANG DIHARAPKAN	
		YA	TIDAK	YA	TIDAK
1	KONTEKS				
1.1	Mata kuliah <i>English for Front Office</i> dibutuhkan oleh mahasiswa sebagai mata kuliah keahlian yang penting.				
1.2	Mata kuliah <i>English for Front Office</i> dibutuhkan oleh mahasiswa sebagai bekal untuk memasuki dunia kerja.				
1.3	Mata kuliah <i>English for Front Office</i> dibutuhkan oleh mahasiswa untuk meningkatkan pemahaman akan departemen <i>Front Office</i> .				
1.4	Mata kuliah <i>English for Front Office</i> dibutuhkan oleh mahasiswa untuk menambah wawasan mahasiswa terkait dunia bisnis dan profesional.				
1.5	Mata kuliah <i>English for Front Office</i> bertujuan untuk meningkatkan				

	keterampilan 6C Abad 21 (<i>Critical thinking, Creative, Collaborative, Cooperative, Computational Logic dan Compassion</i>).				
1.6	Mata kuliah <i>English for Front Office</i> bertujuan untuk memberi bekal kepada para mahasiswa tentang bagaimana menjadi staff <i>Front Office</i> yang professional di hotel.				
1.7	Mata kuliah <i>English for Front Office</i> bertujuan untuk memberi pengetahuan dan keterampilan tentang bagaimana menangani tamu di hotel.				
1.8	Mata kuliah <i>English for Front Office</i> bertujuan untuk meningkatkan keterampilan berbahasa (mendengar, berbicara, membaca, dan menulis) dalam bidang <i>Front Office</i> .				
1.9	Mata kuliah <i>English for Front Office</i> bertujuan untuk meningkatkan kemampuan berbahasa mahasiswa dari segi komponen Bahasa (<i>grammar</i> dan kosa kata).				
1.10	Prodi memiliki modul untuk Mata kuliah <i>English for Front Office</i> yang berbasiskan Keterampilan 6C Abad 21 (<i>Critical thinking, Creative, Collaborative, Cooperative, Computational Logic dan Compassion</i>).				
1.11	Prodi memiliki perangkat pembelajaran (RPS, Silabus, Kontrak Kuliah) untuk Mata kuliah <i>English for Front Office</i> yang				

	berdasarkan Keterampilan 6C Abad 21 (<i>Critical thinking, Creative, Collaborative, Cooperative, Computational Logic dan Compassion</i>).				
2	INPUT				
2.1	Dosen yang mampu Mata kuliah <i>English for Front Office</i> memiliki keterampilan berbahasa Inggris yang baik.				
2.2	Dosen yang mampu Mata kuliah <i>English for Front Office</i> memiliki keterampilan mengajar yang baik.				
2.3	Dosen yang mampu Mata kuliah <i>English for Front Office</i> memiliki wawasan tentang <i>front office</i> yang baik.				
2.4	Dosen yang mampu Mata kuliah <i>English for Front Office</i> memiliki keterampilan 6C Abad 21 (<i>Critical thinking, Creative, Collaborative, Cooperative, Computational Logic dan Compassion</i>) yang baik.				
2.5	Dosen yang mampu Mata kuliah <i>English for Front Office</i> memiliki keterampilan IT yang baik yaitu dapat menggunakan <i>Microsoft Word, Excel dan Power Point</i> , dan mode daring.				
2.6	Dosen yang mampu Mata kuliah <i>English for Front Office</i> siap mengajar Mata kuliah <i>English for Front Office</i> berdasarkan keterampilan 6C Abad 21 (<i>Critical thinking, Creative, Collaborative, Cooperative,</i>				

	<i>Computational Logic dan Compassion</i>) yang baik.				
2.7	Mahasiswa yang mengikuti Mata kuliah <i>English for Front Office</i> sudah lulus mata kuliah <i>Intensive English Course</i> yang merupakan mata kuliah dasar agar memiliki kemampuan berbahasa Inggris yang baik.				
2.8	Mahasiswa yang mengikuti Mata kuliah <i>English for Front Office</i> memiliki keterampilan IT dasar penunjang belajar yaitu <i>Microsoft Word, Excel dan Power Point</i> .				
2.9	Mahasiswa yang mengikuti Mata kuliah <i>English for Front Office</i> memiliki pengetahuan awal tentang bidang <i>Front Office</i> .				
2.10	Perangkat pembelajaran (RPS, Silabus, Kontrak Kuliah) untuk Mata kuliah <i>English for Front Office</i> mencantumkan deskripsi dari mata kuliah.				
2.11	Perangkat pembelajaran (RPS, Silabus, Kontrak Kuliah) untuk Mata kuliah <i>English for Front Office</i> mencantumkan capaian / <i>learning outcome</i> dari mata kuliah.				
2.12	Perangkat pembelajaran (RPS, Silabus, Kontrak Kuliah) untuk Mata kuliah <i>English for Front Office</i> mencantumkan metode pembelajaran dari mata kuliah.				
2.13	Perangkat pembelajaran (RPS, Silabus, Kontrak Kuliah) untuk Mata kuliah				

	<i>English for Front Office</i> mencantumkan materi pembelajaran dari mata kuliah.				
2.14	Perangkat pembelajaran (RPS, Silabus, Kontrak Kuliah) untuk Mata kuliah <i>English for Front Office</i> mencantumkan strategi penilaian/evaluasi dari mata kuliah.				
2.15	Modul/handout yang digunakan dalam mata kuliah <i>English for Front Office</i> dapat digunakan oleh mahasiswa untuk melatih keterampilan berbahasa dan wawasan tentang bidang Front Office secara mandiri.				
2.16	Modul/handout yang digunakan dalam mata kuliah <i>English for Front Office</i> sudah menyisipkan penggunaan teknologi.				
2.17	Modul/handout yang digunakan dalam mata kuliah <i>English for Front Office</i> sudah mengintegrasikan keterampilan 6C Abad 21 (<i>Critical thinking, Creative, Collaborative, Cooperative, Computational Logic dan Compassion</i>).				
2.18	Modul/handout yang digunakan dalam mata kuliah <i>English for Front Office</i> cukup update (diterbitkan dalam 10 tahun terakhir)				
2.19	Modul/handout yang digunakan dalam mata kuliah <i>English for Front Office</i> lebih banyak menggunakan pertanyaan				

	dengan HOTS (<i>high order thinking skills</i>)				
2.20	Modul/handout yang digunakan dalam mata kuliah <i>English for Front Office</i> memberikan latihan yang dapat menambah wawasan dan pengetahuan akan bidang <i>front office</i> .				
2.21	Modul/handout yang digunakan dalam mata kuliah <i>English for Front Office</i> memberikan latihan yang dapat melatih keterampilan berbahasa Inggris mahasiswa.				
2.22	Modul/handout yang digunakan dalam mata kuliah <i>English for Front Office</i> dapat membantu proses pembelajaran menjadi lebih menarik dan sesuai dengan kebutuhan abad 21.				
3	PROSES				
3.1	Mata kuliah <i>English for Front Office</i> dilaksanakan secara <i>offline</i> (luar jaringan).				
3.2	Mata kuliah <i>English for Front Office</i> dilaksanakan secara <i>online</i> (dalam jaringan).				
3.3	Mata kuliah <i>English for Front Office</i> dilaksanakan secara <i>hybrid</i> (dalam dan luar jaringan).				
3.4	Pembelajaran dalam mata kuliah <i>English for Front Office</i> berfokus pada dosen.				
3.5	Pembelajaran dalam mata kuliah <i>English for Front Office</i> berfokus pada mahasiswa.				

3.6	Media pembelajaran yang digunakan berbasis teknologi.				
3.7	Media pembelajaran yang digunakan dapat membantu mahasiswa memahami pembelajaran dengan baik.				
3.8	Media pembelajaran yang digunakan mengakomodasikan keterampilan 6C Abad 21 (<i>Critical thinking, Creative, Collaborative, Cooperative, Computational Logic dan Compassion</i>).				
3.9	Strategi pembelajaran yang digunakan mengakomodasikan keterampilan 6C Abad 21 (<i>Critical thinking, Creative, Collaborative, Cooperative, Computational Logic dan Compassion</i>).				
3.10	Metode pembelajaran berupa ceramah, tanya jawab, diskusi kelompok, tugas, dan simulasi yang digunakan di kelas dapat membantu mahasiswa memahami pembelajaran dengan baik.				
3.11	Metode pembelajaran yang digunakan bervariasi.				
3.12	Aktivitas pembelajaran yang digunakan mengintegrasikan empat keterampilan berbahasa (membaca, menyimak, berbicara dan menulis).				
3.13	Aktivitas pembelajaran yang digunakan melatih komponen bahasa kosakata dan grammar.				
3.14	Aktivitas pembelajaran yang digunakan				

	memerlukan keterampilan dalam bidang teknologi.				
3.15	Aktivitas pembelajaran yang digunakan mengakomodasikan keterampilan 6C Abad 21 (<i>Critical thinking, Creative, Collaborative, Cooperative, Computational Logic dan Compassion</i>).				
3.16	Penilaian yang dilakukan sesuai dengan tujuan pembelajaran.				
3.17	Penilaian yang dilakukan sesuai dengan materi yang telah diajarkan.				
3.18	Penilaian yang dilakukan menggunakan pendekatan penilaian akhir pembelajaran (<i>assessment of learning</i>).				
3.19	Penilaian yang dilakukan menggunakan pendekatan penilaian untuk pembelajaran (<i>assessment for learning</i>).				
3.20	Penilaian yang dilakukan menggunakan pendekatan penilaian sebagai pembelajaran (<i>assessment as learning</i>).				
4	PRODUK				
4.1	Nilai yang diperoleh dalam mata kuliah lain memenuhi syarat untuk mengambil mata kuliah <i>English for Front Office</i> .				
4.2	Keterampilan berbahasa mahasiswa memenuhi syarat untuk belajar mata kuliah <i>English for Front Office</i> .				
4.3	Mahasiswa sudah memiliki Kompetensi 6C Abad 21 (<i>Critical thinking, Creative, Collaborative, Cooperative,</i>				

	<i>Computational Logic dan Compassion)</i> sebelum mengambil mata kuliah <i>English for Front Office</i> .				
--	--	--	--	--	--

Appendix 5. Needs Analysis Instrument 3: The Interview Guide with Language Teaching Expert

1. What language skills are needed for the development of the 21st century 6C skills-based English For Front Office module?
2. What language features and language expressions are required for module development?
3. What topics/themes are needed for module development?
4. What learning strategies/methods/activities are needed for module development?
5. What assignments/exercises are required for module development?
6. Is inserting character values necessary?
7. Is technology-based necessary?
8. What methods and types of assessment are needed for module development?
9. What kind of module is needed (task/project/problem based)?

Appendix 6. Needs Analysis Instrument 4: The Interview Guide with Technology Expert

1. How to utilize technology in module development?
2. What kind of technology is needed to develop modules that are not e-modules?
3. In general, what technological features can be used for the development of 6Cs of 21st century skills-based English For Front office modules?
4. What technology features can be used to deliver content in modules?
5. What technology features can be used to deliver learning activities in modules?
6. What technology features can be used to deliver assignments/exercises in the module?
7. What technology features can be used to deliver assessments in modules?

Appendix 7. Needs Analysis Instrument 5: The Interview Guide with Practitioners

1. What books/teaching materials were used in the previous EFO course?
2. What language skills are needed for developing the English For Front Office module?
3. What language features and language expressions are required for module development?
4. What topics/themes are needed for module development?
5. What learning strategies/methods/activities are needed for module development?
6. What assignments/exercises are required for module development?
7. Is inserting character values necessary?
8. Is technology-based necessary?
9. What methods and types of assessment are needed for module development?
10. What kind of module is needed (task/project/problem based)?

Appendix 8. Needs Analysis Instrument 6: The Interview Guide with Graduate Users

1. How many of our graduates work in your company?
2. What are the expected English language skills of graduates?
3. What are the expected abilities to use information technology/IT skills of graduates? (Microsoft Word, Excel, Canva, Power Point?)
4. How important are the following 6C skills for graduates to have?
 - Critical thinking (critical thinking)
 - Creative (creative)
 - Communication (communication)
 - Collaborative (cooperation)
 - Computational Logic (computational thinking)
 - Compassion (love)
5. What kind of personal development is expected from graduates?
6. What topics/themes do graduates need to master?
 - a. Hotel classification and room types.
 - b. Hotel organization and staff.
 - c. Giving hotel information .
 - d. Giving hotel directions

- e. Spelling system
 - f. Handling reservations.
 - g. Handling telephone messages.
 - h. Handling check-in
 - i. Escorting Guests to the Room
 - j. Handling check out
 - k. Advising the Guests where to go
 - l. Handling complaints
 - m. Promoting hotel products and services
- Are there other topics/themes that need to be added?

Appendix 9. Needs Analysis Instrument 7: The Interview Guide with Course Instructor

1. What books/teaching materials were used in the previous EFO course?
2. What language skills are needed for developing the English For Front Office module?
3. What language features and language expressions are required for module development?
4. What topics/themes are needed for module development?
5. What learning strategies/methods/activities are needed for module development?
6. What assignments/exercises are required for module development?
7. Is inserting character values necessary?
8. Is technology-based necessary?
9. What methods and types of assessment are needed for module development?
10. What kind of module is needed (task/project/problem based)?

Appendix 10. Validation on Instrument 1 by Expert 1**INSTRUMEN ANALISIS KEBUTUHAN
PENGEMBANGAN MODUL MATA KULIAH *ENGLISH FOR FRONT
OFFICE* BERBASIS KETERAMPILAN 6C ABAD 21 UNTUK
PERGURUAN TINGGI****A. TUJUAN**

Instrumen ini digunakan untuk menganalisis kebutuhan akan perlunya pengembangan modul *English for Front Office* berbasis keterampilan 6C Abad 21 untuk perguruan tinggi. Analisis ini dilakukan sebagai upaya untuk menjaring data yang komprehensif tentang situasi yang terjadi dan yang diharapkan dalam mata kuliah ini, yang nantinya akan digunakan sebagai bahan pertimbangan dan dasar dalam membuat modul dalam Mata kuliah *English for Front Office*. Modul yang dikembangkan dengan kebutuhan mahasiswa diharapkan akan berdampak baik pada hasil belajar mahasiswa. Semua responden diharapkan bisa memberikan data yang jujur dan apa adanya. Hasil dari instrumen ini tidak ada hubungannya dengan kinerja dosen pemegang Mata kuliah *English for Front Office* dan juga tidak mempengaruhi nilai mahasiswa. Oleh karena itu, diharapkan semua responden dapat memberikan data yang jujur dan sesuai dengan kondisi dan situasi yang sebenarnya.

B. DEFINISI KONSEPTUAL

1. **Modul** merupakan salah satu bentuk bahan ajar yang dikemas secara utuh dan sistematis, didalamnya memuat seperangkat pengalaman belajar yang terencana dan didesain untuk membantu peserta didik menguasai tujuan belajar yang spesifik (Rahdiyanta, 2015). Modul minimal memuat tujuan pembelajaran, materi/substansi belajar, dan evaluasi.
2. **Bahasa Inggris untuk Keperluan Khusus** adalah pendekatan pembelajaran bahasa Inggris yang didasarkan pada kebutuhan pembelajar (Hutchinson & Waters, 1987). Pendekatan mencakup topik pembelajaran dan metode yang dipakai dalam pembelajaran yang dibuat berdasarkan pada kebutuhan pembelajar dalam belajar Bahasa Inggris.
3. **Analisis kebutuhan** adalah prosedur untuk mengidentifikasi kebutuhan pembelajar (Richard, 2001). Dalam melakukan analisis kebutuhan, perlu diajukan pertanyaan yang tepat dan efektif untuk mengetahui kebutuhan nyata pembelajar (Nation & Macalister, 2010). Analisis kebutuhan merupakan langkah penting dalam upaya meningkatkan kinerja, dan memulai proses desain dan pengembangan (Gupta, 2007). Dengan melakukan analisis kebutuhan, mata kuliah akan berisi materi yang relevan dan bermanfaat untuk dipelajari oleh mahasiswa.
4. **Analisis Kebutuhan Hutchinson & Waters** adalah model analisis kebutuhan Bahasa Inggris untuk Keperluan Khusus yang terdiri atas kebutuhan target dan kebutuhan belajar. Kebutuhan target terdiri dari *needs* 'kebutuhan', *lacks* 'kekurangan' dan *wants* 'keinginan'. Kebutuhan adalah yang diperlukan pelajar untuk menggunakan bahasa secara efektif dalam situasi sasaran. Kekurangan adalah kesenjangan antara kebutuhan dan apa yang sudah diketahui peserta didik. Keinginan adalah yang diinginkan atau dirasakan oleh pembelajar. Kebutuhan belajar adalah bagaimana pembelajar mempelajari bahasa yang dikategorikan ke dalam dua jenis: strategi belajar yang diinginkan pembelajar dari tempat mereka berada (situasi/kekurangan/kekurangan saat ini) dan strategi belajar yang diinginkan pembelajar ke tempat yang mereka inginkan (situasi target/kebutuhan).
5. **Model Evaluasi CIPP** merupakan model evaluasi dengan kerangka kerja komprehensif untuk melakukan evaluasi secara formatif dan sumatif dari proyek, program, personel, produk, lembaga, atau sistem (Stufflebeam, 2007). Model evaluasi ini terdiri dari empat dimensi yaitu Konteks, Input, Proses, dan Produk. Dimensi konteks berkaitan dengan kebutuhan, tujuan, dan kebijakan dari apa yang dievaluasi. Dimensi input terkait dengan segala sumber daya yang digunakan untuk memenuhi tujuan program. Sumber daya tersebut meliputi sumber daya manusia, kurikulum dan konten. Dimensi proses berfokus pada efektivitas pelaksanaan program dan proses belajar mengajar. Dimensi produk berkaitan dengan analisis pencapaian kebutuhan dan tujuan. Fokusnya bukan hanya pada pencapaian nilai

pembelajar tetapi juga keterampilan, pengetahuan, pembelajaran dan kemampuan yang mereka peroleh untuk digunakan di tempat kerja.

6. **Organizational Element Model (OEM)** adalah model evaluasi yang mengevaluasi input, proses, produk, output, dan output organisasi (Gupta et al., 2007). Input adalah sumber daya yang digunakan oleh organisasi, Proses merupakan cara internal, alat, kegiatan dan prosedur yang digunakan untuk mencapai hasil yang diharapkan, Produk adalah hasil yang diperoleh dari dalam organisasi, Output merupakan hasil akhir yang dihasilkan dari luar organisasi, dan Outcome adalah dampaknya terhadap masyarakat (Kaufman, 1982). OEM merupakan evaluasi holistik yang menghubungkan organisasi, klien eksternal, dan juga konteks sosial (Kaufman, 2009). Informasi tentang organisasi akan diperoleh dari input, proses, dan produk. Informasi yang melibatkan klien eksternal akan diperoleh dari output dan informasi yang melibatkan konteks masyarakat akan diperoleh dari outcome. Hasil evaluasi akan memaparkan kesenjangan antara situasi saat ini dan situasi yang diinginkan dari input, proses, produk, output, dan output.
7. **Keterampilan 6C Abad 21** adalah keterampilan yang diajarkan dalam sistem pembelajaran Indonesia tahun 2020 untuk menghadapi era industri 4.0 dan 5.0 mendatang yang mencakup *Creativity, Collaboration, Communication, Critical Thinking, Computational Logic and Compassion*. Keterampilan 6C tersebut tertuang dalam Pedoman Penyusunan Kurikulum Pendidikan Tinggi Era Industri 4.0 untuk Mendukung Merdeka Belajar - Kampus Merdeka yang dirilis Kemendikbud tahun 2020.

C. DEFINISI OPERASIONAL

1. **Modul** merupakan salah satu bentuk bahan ajar yang dikemas secara utuh dan sistematis dalam mata kuliah *English for Front Office* untuk mahasiswa tingkat perguruan tinggi, didalamnya memuat seperangkat pengalaman belajar yang terencana dan didesain untuk membantu peserta didik menguasai tujuan belajar yang spesifik. Modul ini akan memuat tujuan pembelajaran, materi/substansi belajar, dan evaluasi yang dilakukan dilakukan pada akhir setiap modul. Pengembangan modul dalam mata kuliah *English for Front Office* akan berbasiskan Keterampilan 6C Abad 21.
2. **Bahasa Inggris untuk Keperluan Khusus** adalah pendekatan pembelajaran bahasa Inggris yang didasarkan pada kebutuhan pembelajar dalam mata kuliah *English for Front Office* untuk mahasiswa tingkat perguruan tinggi. Pendekatan mencakup topik pembelajaran dan metode yang dipakai dalam pembelajaran yang dibuat berdasarkan pada kebutuhan pembelajar dalam mata kuliah *English for Front Office*. Secara khusus, teori Hutchinson & Waters akan digunakan dalam menganalisis kebutuhan dalam mata kuliah *English for Front Office*.

3. **Analisis kebutuhan** adalah proses untuk menemukan solusi atas kesenjangan dalam pembelajaran atau kinerja dalam mata kuliah *English for Front Office*, yang melibatkan analisis tentang apa yang dibutuhkan dan bagaimana cara mencapainya. Prosesnya meliputi membandingkan kondisi saat ini dengan kondisi yang diinginkan, menganalisis masalah, dan memahami perilaku dan mekanisme yang berkontribusi pada kondisi saat ini. Ini merupakan langkah penting dalam upaya memulai proses desain dan pengembangan modul *English for Front Office* untuk mahasiswa tingkat perguruan tinggi. Untuk mendapatkan hasil yang lebih komprehensif dalam analisis kebutuhan, model evaluasi CIPP akan diintegrasikan dengan *Organizational Element Model* (OEM) dan teori Bahasa Inggris untuk keperluan khusus yang dikemukakan oleh Hutchinson and Waters.
4. **Analisis Kebutuhan Hutchinson & Waters** adalah model analisis kebutuhan Bahasa Inggris untuk Keperluan Khusus yang digunakan dalam melakukan analisis kebutuhan dalam proses perancangan dan pengembangan modul *English for Front Office* berbasis Keterampilan 6C Abad 21 untuk mahasiswa tingkat perguruan tinggi. Analisis kebutuhan ini terdiri atas kebutuhan target dan kebutuhan belajar.
5. **CIPP** merupakan model evaluasi yang menggunakan domain Context, Input, Process, dan Product sebagai sarana dalam melakukan analisis kebutuhan dalam proses perancangan dan pengembangan modul *English for Front Office* berbasis Keterampilan 6C Abad 21 untuk mahasiswa tingkat perguruan tinggi.
6. **OEM** adalah model evaluasi dimana analisis kebutuhan dan perencanaan strategis dilakukan dengan mengkorelasikan dan menjelaskan hasil eksternal yang diinginkan dan hasil internal yang diperoleh. Model ini digunakan dalam melakukan analisis kebutuhan dalam proses perancangan dan pengembangan modul *English for Front Office* berbasis Keterampilan 6C Abad 21 untuk mahasiswa tingkat perguruan tinggi. Dengan menggunakan OEM, kebutuhan akan diperoleh dengan membandingkan situasi saat ini dan situasi yang diinginkan dari mata kuliah *English for Front Office*.
7. **Keterampilan 6C Abad 21** adalah keterampilan yang diajarkan dalam sistem pembelajaran Indonesia tahun 2020 untuk menghadapi era industri 4.0 dan 5.0 mendatang yang mencakup *Creativity, Collaboration, Communication, Critical Thinking, Computational Logic and Compassion*. Keterampilan 6C tersebut digunakan sebagai pedoman dalam penyusunan kegiatan, latihan, dan penugasan dalam modul yang akan dikembangkan untuk mata kuliah *English for Front Office*. Dengan menyusun kegiatan, latihan, dan penugasan berdasarkan Keterampilan 6C Abad 21, diharapkan mampu membantu mahasiswa untuk mencapai tujuan pembelajaran dalam

mata kuliah *English for Front Office* dan siap untuk menghadapi era industri 4.0 dan 5.0.

D. TABEL CIPP DAN OEM YANG DIGUNAKAN

CIPP \ OEM	Kondisi yang sedang terjadi	Kondisi yang diharapkan
Konteks		
Input		
Proses		
Produk		

5. RUBRIK INSTRUMEN

Dimensi	Indikator	Jenis Kebutuhan	Nomor Pernyataan
Konteks	Kebutuhan mengadakan mata kuliah	Target	1.1, 1.2, 1.3, 1.4
	Tujuan mata kuliah	Target	1.5, 1.6, 1.7, 1.8, 1.9
	Kebijakan dan regulasi	Target	1.10, 1.11
Input	Kualifikasi dosen	Target	2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5, 2.6
	Karakteristik mahasiswa	Target	2.7, 2.8, 2.9
	Perencanaan pembelajaran	Learning	2.10, 2.11, 2.12, 2.13, 2.14
	Bahan ajar	Learning	2.15, 2.16, 2.17, 2.18, 2.19, 2.20, 2.21, 2.22
Proses	Kegiatan belajar mengajar	Learning	3.1, 3.2, 3.3, 3.4, 3.5
	Media pembelajaran	Learning	3.6, 3.7, 3.8
	Strategi pembelajaran	Learning	3.9, 3.10, 3.11, 3.12, 3.13, 3.14, 3.15
	Penilaian	Learning	3.16, 3.17, 3.18, 3.19, 3.20
Produk	Hasil belajar mahasiswa	Learning	4.1

	Soft skill dan keterampilan 6C mahasiswa	Learning	4.2, 4.3, 4.4
--	--	----------	---------------

KUESIONER

Pendahuluan dan Instruksi

Kuesioner berikut bertujuan untuk mengidentifikasi analisis kebutuhan modul *English for Front Office* berdasarkan keterampilan 6C Abad 21 untuk perguruan tinggi. Tanggapan Anda akan sangat berguna untuk pengembangan modul *English for Front Office* di Prodi D4 Bahasa Inggris untuk Komunikasi Bisnis dan Profesional, Universitas Pendidikan Ganesha. Bacalah butir-butir kuesioner dengan seksama kemudian berikan pendapat Anda dengan memberi tanda centang (✓) pada kolom yang sesuai pada “Kondisi Yang Sedang Terjadi” dan “Kondisi Yang Diharapkan”. Pilih salah satu jawaban “ya” atau “tidak” sesuai dengan realita pada pelaksanaan mata kuliah *English for Front Office*.

No	PERNYATAAN	KONDISI YANG SEDANG TERJADI		KONDISI YANG DIHARAPKAN	
		YA	TIDAK	YA	TIDAK
1	KONTEKS				
1.1	Mata kuliah <i>English for Front Office</i> dibutuhkan oleh mahasiswa sebagai mata kuliah keahlian yang penting.				
1.2	Mata kuliah <i>English for Front Office</i> dibutuhkan oleh mahasiswa sebagai				

	bekal untuk memasuki dunia kerja.				
1.3	Mata kuliah <i>English for Front Office</i> dibutuhkan oleh mahasiswa untuk meningkatkan pemahaman akan departemen Front Office.				
1.4	Mata kuliah <i>English for Front Office</i> dibutuhkan oleh mahasiswa untuk menambah wawasan mahasiswa.				
1.5	Mata kuliah <i>English for Front Office</i> bertujuan untuk meningkatkan keterampilan 6C Abad 21 (<i>Critical thinking, Creative, Collaborative, Cooperative, Computational Logic dan Compassion</i>).				
1.6	Mata kuliah <i>English for Front Office</i> bertujuan untuk memberi bekal kepada para mahasiswa tentang bagaimana menjadi staff Front Office yang professional di hotel.				
1.7	Mata kuliah <i>English for Front Office</i> bertujuan untuk memberi pengetahuan dan keterampilan tentang bagaimana menangani tamu di hotel.				
1.8	Mata kuliah <i>English for Front Office</i> bertujuan untuk meningkatkan keterampilan berbahasa (mendengar, berbicara, membaca, dan menulis) dalam bidang <i>front office</i> .				
1.9	Mata kuliah <i>English for Front Office</i> bertujuan untuk meningkatkan kemampuan berbahasa mahasiswa dari segi				

	komponen Bahasa (grammar dan kosa kata).				
1.10	Prodi memiliki modul untuk Mata kuliah <i>English for Front Office</i> yang berbasis Keterampilan 6C Abad 21 (<i>Critical thinking, Creative, Collaborative, Cooperative, Computational Logic dan Compassion</i>).				
1.11	Prodi memiliki perangkat pembelajaran (RPS, Silabus, Kontrak Kuliah) untuk Mata kuliah <i>English for Front Office</i> yang berbasis Keterampilan 6C Abad 21 (<i>Critical thinking, Creative, Collaborative, Cooperative, Computational Logic dan Compassion</i>).				
2	INPUT				
2.1	Dosen yang mampu Mata kuliah <i>English for Front Office</i> memiliki keterampilan berbahasa Inggris yang baik.				
2.2	Dosen yang mampu Mata kuliah <i>English for Front Office</i> memiliki keterampilan mengajar yang baik.				
2.3	Dosen yang mampu Mata kuliah <i>English for Front Office</i> memiliki wawasan tentang <i>front office</i> yang baik.				
2.4	Dosen yang mampu Mata kuliah <i>English for Front Office</i> memiliki keterampilan 6C Abad 21 (<i>Critical thinking, Creative, Collaborative, Cooperative, Computational Logic dan Compassion</i>) yang baik.				

2.5	Dosen yang mengampu Mata kuliah <i>English for Front Office</i> memiliki keterampilan IT yang baik.				
2.6	Dosen yang mengampu Mata kuliah <i>English for Front Office</i> siap mengajar Mata kuliah <i>English for Front Office</i> berbasiskan keterampilan 6C Abad 21 (<i>Critical thinking, Creative, Collaborative, Cooperative, Computational Logic</i> dan <i>Compassion</i>) yang baik.				
2.7	Mahasiswa yang mengikuti Mata kuliah <i>English for Front Office</i> memiliki kemampuan berbahasa Inggris yang baik.				
2.8	Mahasiswa yang mengikuti Mata kuliah <i>English for Front Office</i> memiliki keterampilan IT yang baik.				
2.9	Mahasiswa yang mengikuti Mata kuliah <i>English for Front Office</i> memiliki pengetahuan awal tentang bidang Front Office.				
2.10	Perangkat pembelajaran (RPS, Silabus, Kontrak Kuliah) untuk Mata kuliah <i>English for Front Office</i> mencantumkan deskripsi dari mata kuliah.				
2.11	Perangkat pembelajaran (RPS, Silabus, Kontrak Kuliah) untuk Mata kuliah <i>English for Front Office</i> mencantumkan capaian / <i>learning outcome</i> dari mata kuliah.				
2.12	Perangkat pembelajaran (RPS, Silabus, Kontrak Kuliah) untuk Mata kuliah <i>English for Front Office</i> mencantumkan metode				

	pembelajaran dari mata kuliah.				
2.13	Perangkat pembelajaran (RPS, Silabus, Kontrak Kuliah) untuk Mata kuliah <i>English for Front Office</i> mencantumkan materi pembelajaran dari mata kuliah.				
2.14	Perangkat pembelajaran (RPS, Silabus, Kontrak Kuliah) untuk Mata kuliah <i>English for Front Office</i> mencantumkan strategi penilaian/evaluasi dari mata kuliah.				
2.15	Modul/handout yang digunakan dalam mata kuliah <i>English for Front Office</i> dapat digunakan oleh mahasiswa untuk melatih keterampilan berbahasa dan wawasan tentang bidang Front Office secara mandiri.				
2.16	Modul/handout yang digunakan dalam mata kuliah <i>English for Front Office</i> sudah menyisipkan penggunaan teknologi.				
2.17	Modul/handout yang digunakan dalam mata kuliah <i>English for Front Office</i> sudah mengintegrasikan keterampilan 6C Abad 21 (<i>Critical thinking, Creative, Collaborative, Cooperative, Computational Logic dan Compassion</i>).				
2.18	Modul/handout yang digunakan dalam mata kuliah <i>English for Front Office</i> cukup update (diterbitkan dalam 10 tahun terakhir)				

2.19	Modul/handout yang digunakan dalam mata kuliah <i>English for Front Office</i> lebih banyak menggunakan pertanyaan dengan HOTS (<i>high order thinking skills</i>)				
2.20	Modul/handout yang digunakan dalam mata kuliah <i>English for Front Office</i> memberikan latihan yang dapat menambah wawasan dan pengetahuan akan bidang <i>front office</i> .				
2.21	Modul/handout yang digunakan dalam mata kuliah <i>English for Front Office</i> memberikan latihan yang dapat melatih keterampilan berbahasa Inggris mahasiswa.				
2.22	Modul/handout yang digunakan dalam mata kuliah <i>English for Front Office</i> dapat membantu proses pembelajaran menjadi lebih menarik dan sesuai dengan kebutuhan abad 21.				
3	PROSES				
3.1	Mata kuliah <i>English for Front Office</i> dilaksanakan secara offline (luar jaringan).				
3.2	Mata kuliah <i>English for Front Office</i> dilaksanakan secara online (dalam jaringan).				
3.3	Mata kuliah <i>English for Front Office</i> dilaksanakan secara hybrid (dalam dan luar jaringan).				
3.4	Pembelajaran dalam mata kuliah <i>English for Front Office</i> berfokus pada dosen.				

3.5	Pembelajaran dalam mata kuliah <i>English for Front Office</i> berfokus pada mahasiswa.				
3.6	Media pembelajaran yang digunakan berbasis teknologi.				
3.7	Media pembelajaran yang digunakan dapat membantu mahasiswa memahami pembelajaran dengan baik.				
3.8	Media pembelajaran yang digunakan mengakomodasikan keterampilan 6C Abad 21 (<i>Critical thinking, Creative, Collaborative, Cooperative, Computational Logic dan Compassion</i>).				
3.9	Strategi pembelajaran yang digunakan mengakomodasikan keterampilan 6C Abad 21 (<i>Critical thinking, Creative, Collaborative, Cooperative, Computational Logic dan Compassion</i>).				
3.10	Strategi pembelajaran yang digunakan dapat membantu mahasiswa memahami pembelajaran dengan baik.				
3.11	Strategi pembelajaran yang digunakan bervariasi.				
3.12	Aktivitas pembelajaran yang digunakan mengintegrasikan empat keterampilan berbahasa (membaca, menyimak, berbicara dan menulis).				
3.13	Aktivitas pembelajaran yang digunakan melatih komponen bahasa kosakata dan grammar.				
3.14	Aktivitas pembelajaran yang digunakan				

	memerlukan keterampilan dalam bidang teknologi.				
3.15	Aktivitas pembelajaran yang digunakan mengakomodasikan keterampilan 6C Abad 21 (<i>Critical thinking, Creative, Collaborative, Cooperative, Computational Logic dan Compassion</i>).				
3.16	Penilaian yang dilakukan sesuai dengan tujuan pembelajaran.				
3.17	Penilaian yang dilakukan sesuai dengan materi yang telah diajarkan.				
3.18	Penilaian yang dilakukan menggunakan pendekatan penilaian akhir pembelajaran (<i>assessment of learning</i>).				
3.19	Penilaian yang dilakukan menggunakan pendekatan penilaian untuk pembelajaran (<i>assessment for learning</i>).				
3.20	Penilaian yang dilakukan menggunakan pendekatan penilaian sebagai pembelajaran (<i>assessment as learning</i>).				
4	PRODUK				
4.1	Nilai yang diperoleh dalam mata kuliah <i>English for Front Office</i> tergolong baik.				
4.2	Keterampilan berbahasa dapat tercapai dengan baik.				
4.3	Pengetahuan dan keterampilan bidang <i>front office</i> dapat tercapai dengan baik.				
4.4	Keterampilan 6C Abad 21 dapat tercapai dengan baik.				

FORMAT VALIDASI INSTRUMEN ANALISIS KEBUTUHAN

Pernyataan	Penilaian Pakar*)			Keterangan
	Relevan	Kurang Relevan	Tidak Relevan	
1.1	√			
1.2	√			
1.3	√			
1.4	√			Menambah wawasan apa maksudnya? Perlu dispesifikasi.
1.5	√			
1.6	√			
1.7	√			
1.8	√			
1.9	√			
1.10	√			
1.11	√			
2.1	√			
2.2	√			
2.3	√			
2.4	√			
2.5	√			
2.6	√			
2.7	√			
2.8	√			
2.9	√			
2.10	√			
2.11	√			
2.12	√			
2.13	√			
2.14	√			

2.15	√			
2.16	√			
2.17	√			
2.18	√			
2.19	√			
2.20	√			
2.21	√			
2.22	√			
3.1	√			
3.2	√			
3.3	√			
3.4	√			
3.5	√			
3.6	√			
3.7	√			
3.8	√			
3.9	√			
3.10	√			
3.11	√			
3.12	√			
3.13	√			
3.14	√			
3.15	√			
3.16	√			
3.17	√			
3.18	√			
3.19	√			
3.20	√			

4.1	√			
4.2	√			
4.3	√			
4.4	√			

*) Hasil penilaian dilakukan dengan memberikan tanda centang pada kolom yang sesuai.

Singaraja, 8 Mei 2023

Validator



Prof. Dr. Ni Made Ratminingsih, M.A.



Appendix 11. Validation on Instrument 1 by Expert 2

INSTRUMEN ANALISIS KEBUTUHAN PENGEMBANGAN MODUL MATA KULIAH *ENGLISH FOR FRONT OFFICE* BERBASIS KETERAMPILAN 6C ABAD 21 UNTUK PERGURUAN TINGGI

A. TUJUAN

Instrumen ini digunakan untuk menganalisis kebutuhan akan perlunya pengembangan modul *English for Front Office* berbasis keterampilan 6C Abad 21

untuk perguruan tinggi. Analisis ini dilakukan sebagai upaya untuk menjangkau data yang komprehensif tentang situasi yang terjadi dan yang diharapkan dalam mata kuliah ini, yang nantinya akan digunakan sebagai bahan pertimbangan dan dasar dalam membuat modul dalam Mata kuliah *English for Front Office*. Modul yang dikembangkan dengan kebutuhan mahasiswa diharapkan akan berdampak baik pada hasil belajar mahasiswa. Semua responden diharapkan bisa memberikan data yang jujur dan apa adanya. Hasil dari instrumen ini tidak ada hubungannya dengan kinerja dosen pemegang Mata kuliah *English for Front Office* dan juga tidak mempengaruhi nilai mahasiswa. Oleh karena itu, diharapkan semua responden dapat memberikan data yang jujur dan sesuai dengan kondisi dan situasi yang sebenarnya.

B. DEFINISI KONSEPTUAL

8. **Modul** merupakan salah satu bentuk bahan ajar yang dikemas secara utuh dan sistematis, didalamnya memuat seperangkat pengalaman belajar yang terencana dan didesain untuk membantu peserta didik menguasai tujuan belajar yang spesifik (Rahdiyanta, 2015). Modul minimal memuat tujuan pembelajaran, materi/substansi belajar, dan evaluasi.
9. **Bahasa Inggris untuk Keperluan Khusus** adalah pendekatan pembelajaran bahasa Inggris yang didasarkan pada kebutuhan pembelajar (Hutchinson & Waters, 1987). Pendekatan mencakup topik pembelajaran dan metode yang dipakai dalam pembelajaran yang dibuat berdasarkan pada kebutuhan pembelajar dalam belajar Bahasa Inggris.
10. **Analisis kebutuhan** adalah prosedur untuk mengidentifikasi kebutuhan pembelajar (Richard, 2001). Dalam melakukan analisis kebutuhan, perlu diajukan pertanyaan yang tepat dan efektif untuk mengetahui kebutuhan nyata pembelajar (Nation & Macalister, 2010). Analisis kebutuhan merupakan langkah penting dalam upaya meningkatkan kinerja, dan memulai proses desain dan pengembangan (Gupta, 2007). Dengan melakukan analisis kebutuhan, mata kuliah akan berisi materi yang relevan dan bermanfaat untuk dipelajari oleh mahasiswa.
11. **Analisis Kebutuhan Hutchinson & Waters** adalah model analisis kebutuhan Bahasa Inggris untuk Keperluan Khusus yang terdiri atas kebutuhan target dan kebutuhan belajar. Kebutuhan target terdiri dari *needs* 'kebutuhan', *lacks* 'kekurangan' dan *wants* 'keinginan'. Kebutuhan adalah yang diperlukan pelajar untuk menggunakan bahasa secara efektif dalam situasi sasaran. Kekurangan adalah kesenjangan antara kebutuhan dan apa yang sudah diketahui peserta didik. Keinginan adalah yang diinginkan atau dirasakan oleh pembelajar. Kebutuhan belajar adalah bagaimana pembelajar mempelajari bahasa yang dikategorikan ke dalam dua jenis: strategi belajar yang diinginkan pembelajar dari tempat mereka berada (situasi/kekurangan/kekurangan saat ini) dan strategi belajar yang

diinginkan pembelajar ke tempat yang mereka inginkan (situasi target/kebutuhan).

12. **Model Evaluasi CIPP** merupakan model evaluasi dengan kerangka kerja komprehensif untuk melakukan evaluasi secara formatif dan sumatif dari proyek, program, personel, produk, lembaga, atau sistem (Stufflebeam, 2007). Model evaluasi ini terdiri dari empat dimensi yaitu Konteks, Input, Proses, dan Produk. Dimensi konteks berkaitan dengan kebutuhan, tujuan, dan kebijakan dari apa yang dievaluasi. Dimensi input terkait dengan segala sumber daya yang digunakan untuk memenuhi tujuan program. Sumber daya tersebut meliputi sumber daya manusia, kurikulum dan konten. Dimensi proses berfokus pada efektivitas pelaksanaan program dan proses belajar mengajar. Dimensi produk berkaitan dengan analisis pencapaian kebutuhan dan tujuan. Fokusnya bukan hanya pada pencapaian nilai pembelajar tetapi juga keterampilan, pengetahuan, pembelajaran dan kemampuan yang mereka peroleh untuk digunakan di tempat kerja.
13. **Organizational Element Model (OEM)** adalah model evaluasi yang mengevaluasi input, proses, produk, output, dan outcome organisasi (Gupta et al., 2007). Input adalah sumber daya yang digunakan oleh organisasi, Proses merupakan cara internal, alat, kegiatan dan prosedur yang digunakan untuk mencapai hasil yang diharapkan, Produk adalah hasil yang diperoleh dari dalam organisasi, Output merupakan hasil akhir yang dihasilkan dari luar organisasi, dan Outcome adalah dampaknya terhadap masyarakat (Kaufman, 1982). OEM merupakan evaluasi holistik yang menghubungkan organisasi, klien eksternal, dan juga konteks sosial (Kaufman, 2009). Informasi tentang organisasi akan diperoleh dari input, proses, dan produk. Informasi yang melibatkan klien eksternal akan diperoleh dari output dan informasi yang melibatkan konteks masyarakat akan diperoleh dari outcome. Hasil evaluasi akan memaparkan kesenjangan antara situasi saat ini dan situasi yang diinginkan dari input, proses, produk, output, dan outcome.
14. **Keterampilan 6C Abad 21** adalah keterampilan yang diajarkan dalam sistem pembelajaran Indonesia tahun 2020 untuk menghadapi era industri 4.0 dan 5.0 mendatang yang mencakup *Creativity, Collaboration, Communication, Critical Thinking, Computational Logic and Compassion*. Keterampilan 6C tersebut tertuang dalam Pedoman Penyusunan Kurikulum Pendidikan Tinggi Era Industri 4.0 untuk Mendukung Merdeka Belajar - Kampus Merdeka yang dirilis Kemendikbud tahun 2020.

C. DEFINISI OPERASIONAL

8. **Modul** merupakan salah satu bentuk bahan ajar yang dikemas secara utuh dan sistematis dalam mata kuliah *English for Front Office* untuk mahasiswa tingkat perguruan tinggi, didalamnya memuat seperangkat pengalaman belajar yang terencana dan didesain untuk membantu peserta didik

menguasai tujuan belajar yang spesifik. Modul ini akan memuat tujuan pembelajaran, materi/substansi belajar, dan evaluasi yang dilakukan dilakukan pada akhir setiap modul. Pengembangan modul dalam mata kuliah *English for Front Office* akan berbasiskan Keterampilan 6C Abad 21.

9. **Bahasa Inggris untuk Keperluan Khusus** adalah pendekatan pembelajaran bahasa Inggris yang didasarkan pada kebutuhan pembelajar dalam mata kuliah *English for Front Office* untuk mahasiswa tingkat perguruan tinggi. Pendekatan mencakup topik pembelajaran dan metode yang dipakai dalam pembelajaran yang dibuat berdasarkan pada kebutuhan pembelajar dalam mata kuliah *English for Front Office*. Secara khusus, teori Hutchinson & Waters akan digunakan dalam menganalisis kebutuhan dalam mata kuliah *English for Front Office*.
10. **Analisis kebutuhan** adalah proses untuk menemukan solusi atas kesenjangan dalam pembelajaran atau kinerja dalam mata kuliah *English for Front Office*, yang melibatkan analisis tentang apa yang dibutuhkan dan bagaimana cara mencapainya. Prosesnya meliputi membandingkan kondisi saat ini dengan kondisi yang diinginkan, menganalisis masalah, dan memahami perilaku dan mekanisme yang berkontribusi pada kondisi saat ini. Ini merupakan langkah penting dalam upaya memulai proses desain dan pengembangan modul *English for Front Office* untuk mahasiswa tingkat perguruan tinggi. Untuk mendapatkan hasil yang lebih komprehensif dalam analisis kebutuhan, model evaluasi CIPP akan diintegrasikan dengan *Organizational Element Model* (OEM) dan teori Bahasa Inggris untuk keperluan khusus yang dikemukakan oleh Hutchinson and Waters.
11. **Analisis Kebutuhan Hutchinson & Waters** adalah model analisis kebutuhan Bahasa Inggris untuk Keperluan Khusus yang digunakan dalam melakukan analisis kebutuhan dalam proses perancangan dan pengembangan modul *English for Front Office* berbasis Keterampilan 6C Abad 21 untuk mahasiswa tingkat perguruan tinggi. Analisis kebutuhan ini terdiri atas kebutuhan target dan kebutuhan belajar.
12. **CIPP** merupakan model evaluasi yang menggunakan domain Context, Input, Process, dan Product sebagai sarana dalam melakukan analisis kebutuhan dalam proses perancangan dan pengembangan modul *English for Front Office* berbasis Keterampilan 6C Abad 21 untuk mahasiswa tingkat perguruan tinggi.
13. **OEM** adalah model evaluasi dimana analisis kebutuhan dan perencanaan strategis dilakukan dengan mengkorelasikan dan menjelaskan hasil eksternal yang diinginkan dan hasil internal yang diperoleh. Model ini digunakan dalam melakukan analisis kebutuhan dalam proses perancangan dan pengembangan modul *English for Front Office* berbasis Keterampilan 6C Abad 21 untuk mahasiswa tingkat perguruan tinggi. Dengan

menggunakan OEM, kebutuhan akan diperoleh dengan membandingkan situasi saat ini dan situasi yang diinginkan dari mata kuliah *English for Front Office*.

14. **Keterampilan 6C Abad 21** adalah keterampilan yang diajarkan dalam sistem pembelajaran Indonesia tahun 2020 untuk menghadapi era industri 4.0 dan 5.0 mendatang yang mencakup *Creativity, Collaboration, Communication, Critical Thinking, Computational Logic and Compassion*. Keterampilan 6C tersebut digunakan sebagai pedoman dalam penyusunan kegiatan, latihan, dan penugasan dalam modul yang akan dikembangkan untuk mata kuliah *English for Front Office*. Dengan menyusun kegiatan, latihan, dan penugasan berdasarkan Keterampilan 6C Abad 21, diharapkan mampu membantu mahasiswa untuk mencapai tujuan pembelajaran dalam mata kuliah *English for Front Office* dan siap untuk menghadapi era industri 4.0 dan 5.0.

D. TABEL CIPP DAN OEM YANG DIGUNAKAN

CIPP \ OEM	Kondisi yang sedang terjadi	Kondisi yang diharapkan
Konteks		
Input		
Proses		
Produk		

5. RUBRIK INSTRUMEN

Dimensi	Indikator	Jenis Kebutuhan	Nomor Pernyataan
Konteks	Kebutuhan mengadakan mata kuliah	Target	1.1, 1.2, 1.3, 1.4
	Tujuan mata kuliah	Target	1.5, 1.6, 1.7, 1.8, 1.9
	Kebijakan dan regulasi	Target	1.10, 1.11
Input	Kualifikasi dosen	Target	2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5, 2.6
	Karakteristik mahasiswa	Target	2.7, 2.8, 2.9
	Perencanaan pembelajaran	Learning	2.10, 2.11, 2.12, 2.13, 2.14
	Bahan ajar	Learning	2.15, 2.16, 2.17, 2.18, 2.19, 2.20, 2.21, 2.22

Proses	Kegiatan belajar mengajar	Learning	3.1, 3.2, 3.3, 3.4, 3.5
	Media pembelajaran	Learning	3.6, 3.7, 3.8
	Strategi pembelajaran	Learning	3.9, 3.10, 3.11, 3.12, 3.13, 3.14, 3.15
	Penilaian	Learning	3.16, 3.17, 3.18, 3.19, 3.20
Produk	Hasil belajar mahasiswa	Learning	4.1
	Soft skill dan keterampilan 6C mahasiswa	Learning	4.2, 4.3, 4.4

KUESIONER

Pendahuluan dan Instruksi

Kuesioner berikut bertujuan untuk mengidentifikasi analisis kebutuhan modul *English for Front Office* berdasarkan keterampilan 6C Abad 21 untuk perguruan tinggi. Tanggapan Anda akan sangat berguna untuk pengembangan modul *English for Front Office* di Prodi D4 Bahasa Inggris untuk Komunikasi Bisnis dan Profesional, Universitas Pendidikan Ganesha. Bacalah butir-butir kuesioner dengan seksama kemudian berikan pendapat Anda dengan memberi tanda centang (✓) pada kolom yang sesuai pada “Kondisi Yang Sedang Terjadi” dan “Kondisi Yang Diharapkan”. Pilih salah satu jawaban “ya” atau “tidak” sesuai dengan realita pada pelaksanaan mata kuliah *English for Front Office*.

No	PERNYATAAN	KONDISI YANG SEDANG TERJADI		KONDISI YANG DIHARAPKAN	
		YA	TIDAK	YA	TIDAK
1	KONTEKS				
1.1	Mata kuliah <i>English for Front Office</i> dibutuhkan oleh mahasiswa sebagai mata kuliah keahlian yang penting.				
1.2	Mata kuliah <i>English for Front Office</i> dibutuhkan oleh mahasiswa sebagai bekal untuk memasuki dunia kerja.				
1.3	Mata kuliah <i>English for Front Office</i> dibutuhkan				

	oleh mahasiswa untuk meningkatkan pemahaman akan departemen Front Office.				
1.4	Mata kuliah <i>English for Front Office</i> dibutuhkan oleh mahasiswa untuk menambah wawasan mahasiswa.				
1.5	Mata kuliah <i>English for Front Office</i> bertujuan untuk meningkatkan keterampilan 6C Abad 21 (<i>Critical thinking, Creative, Collaborative, Cooperative, Computational Logic dan Compassion</i>).				
1.6	Mata kuliah <i>English for Front Office</i> bertujuan untuk memberi bekal kepada para mahasiswa tentang bagaimana menjadi staff Front Office yang professional di hotel.				
1.7	Mata kuliah <i>English for Front Office</i> bertujuan untuk memberi pengetahuan dan keterampilan tentang bagaimana menangani tamu di hotel.				
1.8	Mata kuliah <i>English for Front Office</i> bertujuan untuk meningkatkan keterampilan berbahasa (mendengar, berbicara, membaca, dan menulis) dalam bidang <i>front office</i> .				
1.9	Mata kuliah <i>English for Front Office</i> bertujuan untuk meningkatkan kemampuan berbahasa mahasiswa dari segi komponen Bahasa (grammar dan kosa kata).				
1.10	Prodi memiliki modul untuk Mata kuliah <i>English for</i>				

	<i>Front Office</i> yang berbasis Keterampilan 6C Abad 21 (<i>Critical thinking, Creative, Collaborative, Cooperative, Computational Logic</i> dan <i>Compassion</i>).				
1.11	Prodi memiliki perangkat pembelajaran (RPS, Silabus, Kontrak Kuliah) untuk Mata kuliah <i>English for Front Office</i> yang berbasis Keterampilan 6C Abad 21 (<i>Critical thinking, Creative, Collaborative, Cooperative, Computational Logic</i> dan <i>Compassion</i>).				
2	INPUT				
2.1	Dosen yang mengampu Mata kuliah <i>English for Front Office</i> memiliki keterampilan berbahasa Inggris yang baik.				
2.2	Dosen yang mengampu Mata kuliah <i>English for Front Office</i> memiliki keterampilan mengajar yang baik.				
2.3	Dosen yang mengampu Mata kuliah <i>English for Front Office</i> memiliki wawasan tentang <i>front office</i> yang baik.				
2.4	Dosen yang mengampu Mata kuliah <i>English for Front Office</i> memiliki keterampilan 6C Abad 21 (<i>Critical thinking, Creative, Collaborative, Cooperative, Computational Logic</i> dan <i>Compassion</i>) yang baik.				
2.5	Dosen yang mengampu Mata kuliah <i>English for Front Office</i> memiliki keterampilan IT yang baik.				

2.6	Dosen yang mengampu Mata kuliah <i>English for Front Office</i> siap mengajar Mata kuliah <i>English for Front Office</i> berbasiskan keterampilan 6C Abad 21 (<i>Critical thinking, Creative, Collaborative, Cooperative, Computational Logic dan Compassion</i>) yang baik.				
2.7	Mahasiswa yang mengikuti Mata kuliah <i>English for Front Office</i> memiliki kemampuan berbahasa Inggris yang baik.				
2.8	Mahasiswa yang mengikuti Mata kuliah <i>English for Front Office</i> memiliki keterampilan IT yang baik.				
2.9	Mahasiswa yang mengikuti Mata kuliah <i>English for Front Office</i> memiliki pengetahuan awal tentang bidang Front Office.				
2.10	Perangkat pembelajaran (RPS, Silabus, Kontrak Kuliah) untuk Mata kuliah <i>English for Front Office</i> mencantumkan deskripsi dari mata kuliah.				
2.11	Perangkat pembelajaran (RPS, Silabus, Kontrak Kuliah) untuk Mata kuliah <i>English for Front Office</i> mencantumkan capaian / <i>learning outcome</i> dari mata kuliah.				
2.12	Perangkat pembelajaran (RPS, Silabus, Kontrak Kuliah) untuk Mata kuliah <i>English for Front Office</i> mencantumkan metode pembelajaran dari mata kuliah.				
2.13	Perangkat pembelajaran (RPS, Silabus, Kontrak				

	Kuliah) untuk Mata kuliah <i>English for Front Office</i> mencantumkan materi pembelajaran dari mata kuliah.				
2.14	Perangkat pembelajaran (RPS, Silabus, Kontrak Kuliah) untuk Mata kuliah <i>English for Front Office</i> mencantumkan strategi penilaian/evaluasi dari mata kuliah.				
2.15	Modul/handout yang digunakan dalam mata kuliah <i>English for Front Office</i> dapat digunakan oleh mahasiswa untuk melatih keterampilan berbahasa dan wawasan tentang bidang Front Office secara mandiri.				
2.16	Modul/handout yang digunakan dalam mata kuliah <i>English for Front Office</i> sudah menyisipkan penggunaan teknologi.				
2.17	Modul/handout yang digunakan dalam mata kuliah <i>English for Front Office</i> sudah mengintegrasikan keterampilan 6C Abad 21 (<i>Critical thinking, Creative, Collaborative, Cooperative, Computational Logic dan Compassion</i>).				
2.18	Modul/handout yang digunakan dalam mata kuliah <i>English for Front Office</i> cukup update (diterbitkan dalam 10 tahun terakhir)				
2.19	Modul/handout yang digunakan dalam mata kuliah <i>English for Front Office</i> lebih banyak menggunakan pertanyaan				

	dengan HOTS (<i>high order thinking skills</i>)				
2.20	Modul/handout yang digunakan dalam mata kuliah <i>English for Front Office</i> memberikan latihan yang dapat menambah wawasan dan pengetahuan akan bidang <i>front office</i> .				
2.21	Modul/handout yang digunakan dalam mata kuliah <i>English for Front Office</i> memberikan latihan yang dapat melatih keterampilan berbahasa Inggris mahasiswa.				
2.22	Modul/handout yang digunakan dalam mata kuliah <i>English for Front Office</i> dapat membantu proses pembelajaran menjadi lebih menarik dan sesuai dengan kebutuhan abad 21.				
3	PROSES				
3.1	Mata kuliah <i>English for Front Office</i> dilaksanakan secara offline (luar jaringan).				
3.2	Mata kuliah <i>English for Front Office</i> dilaksanakan secara online (dalam jaringan).				
3.3	Mata kuliah <i>English for Front Office</i> dilaksanakan secara hybrid (dalam dan luar jaringan).				
3.4	Pembelajaran dalam mata kuliah <i>English for Front Office</i> berfokus pada dosen.				
3.5	Pembelajaran dalam mata kuliah <i>English for Front Office</i> berfokus pada mahasiswa.				

3.6	Media pembelajaran yang digunakan berbasis teknologi.				
3.7	Media pembelajaran yang digunakan dapat membantu mahasiswa memahami pembelajaran dengan baik.				
3.8	Media pembelajaran yang digunakan mengkomodasikan keterampilan 6C Abad 21 (<i>Critical thinking, Creative, Collaborative, Cooperative, Computational Logic dan Compassion</i>).				
3.9	Strategi pembelajaran yang digunakan mengkomodasikan keterampilan 6C Abad 21 (<i>Critical thinking, Creative, Collaborative, Cooperative, Computational Logic dan Compassion</i>).				
3.10	Strategi pembelajaran yang digunakan dapat membantu mahasiswa memahami pembelajaran dengan baik.				
3.11	Strategi pembelajaran yang digunakan bervariasi.				
3.12	Aktivitas pembelajaran yang digunakan mengintegrasikan empat keterampilan berbahasa (membaca, menyimak, berbicara dan menulis).				
3.13	Aktivitas pembelajaran yang digunakan melatih komponen bahasa kosakata dan grammar.				
3.14	Aktivitas pembelajaran yang digunakan memerlukan keterampilan dalam bidang teknologi.				
3.15	Aktivitas pembelajaran yang digunakan mengkomodasikan				

	keterampilan 6C Abad 21 (<i>Critical thinking, Creative, Collaborative, Cooperative, Computational Logic dan Compassion</i>).				
3.16	Penilaian yang dilakukan sesuai dengan tujuan pembelajaran.				
3.17	Penilaian yang dilakukan sesuai dengan materi yang telah diajarkan.				
3.18	Penilaian yang dilakukan menggunakan pendekatan penilaian akhir pembelajaran (<i>assessment of learning</i>).				
3.19	Penilaian yang dilakukan menggunakan pendekatan penilaian untuk pembelajaran (<i>assessment for learning</i>).				
3.20	Penilaian yang dilakukan menggunakan pendekatan penilaian sebagai pembelajaran (<i>assessment as learning</i>).				
4	PRODUK				
4.1	Nilai yang diperoleh dalam mata kuliah <i>English for Front Office</i> tergolong baik.				
4.2	Keterampilan berbahasa dapat tercapai dengan baik.				
4.3	Pengetahuan dan keterampilan bidang <i>front office</i> dapat tercapai dengan baik.				
4.4	Keterampilan 6C Abad 21 dapat tercapai dengan baik.				

FORMAT VALIDASI INSTRUMEN ANALISIS KEBUTUHAN

Pernyataan	Penilaian Pakar ^{*)}			Keterangan
	Relevan	Kurang Relevan	Tidak Relevan	

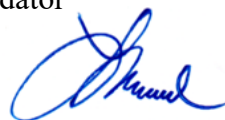
1.1	✓			
1.2	✓			
1.3	✓			
1.4	✓			
1.5	✓			
1.6	✓			
1.7	✓			
1.8	✓			
1.9	✓			
1.10	✓			
1.11	✓			
2.1	✓			
2.2	✓			
2.3	✓			
2.4	✓			
2.5	✓			
2.6	✓			
2.7	✓			
2.8	✓			
2.9	✓			
2.10	✓			
2.11	✓			
2.12	✓			
2.13	✓			
2.14	✓			
2.15	✓			
2.16	✓			
2.17	✓			
2.18	✓			

2.19	✓			
2.20	✓			
2.21	✓			
2.22	✓			
3.1	✓			Need to be italicized
3.2	✓			Need to be italicized
3.3	✓			Need to be italicized
3.4	✓			
3.5	✓			
3.6	✓			
3.7	✓			
3.8	✓			
3.9	✓			
3.10	✓			
3.11	✓			
3.12	✓			
3.13	✓			
3.14	✓			
3.15	✓			
3.16	✓			
3.17	✓			
3.18	✓			
3.19	✓			
3.20	✓			
4.1	✓			
4.2	✓			
4.3	✓			
4.4	✓			

*) Hasil penilaian dilakukan dengan memberikan tanda centang pada kolom yang sesuai.

Singaraja, 31 Mei 2023

Validator



Made Hery Santosa, S.Pd, M.Pd., Ph.D.



Appendix 12. Results of Needs Analysis on The Questionnaire for Students'

No	Statements	Current Condition		Desired Condition	
		Yes	No	Yes	No
1	KONTEKS				
1.1	Mata kuliah <i>English for Front Office</i> dibutuhkan oleh mahasiswa sebagai mata kuliah keahlian yang penting.	100%	0	100%	0
1.2	Mata kuliah <i>English for Front Office</i> dibutuhkan oleh mahasiswa sebagai bekal untuk memasuki dunia kerja.	100%	0	100%	0
1.3	Mata kuliah <i>English for Front Office</i> dibutuhkan oleh mahasiswa untuk meningkatkan pemahaman akan departemen <i>Front Office</i> .	100%	0	97.7%	2.3%
1.4	Mata kuliah <i>English for Front Office</i> dibutuhkan oleh mahasiswa untuk menambah wawasan mahasiswa terkait dunia bisnis dan profesional.	93.1%	6.9%	100%	0
1.5	Mata kuliah <i>English for Front Office</i> bertujuan untuk meningkatkan keterampilan 6C Abad 21 (<i>Critical thinking, Creative, Collaborative, Cooperative, Computational Logic dan Compassion</i>).	95.4%	4.6%	97.7%	2.3%
1.6	Mata kuliah <i>English for Front Office</i> bertujuan untuk memberi bekal kepada para mahasiswa tentang bagaimana menjadi	95.4%	4.6%	100%	0

	staff <i>Front Office</i> yang profesional di hotel.				
1.7	Mata kuliah <i>English for Front Office</i> bertujuan untuk memberi pengetahuan dan keterampilan tentang bagaimana menangani tamu di hotel.	95.4%	4.6%	97.7%	2.3%
1.8	Mata kuliah <i>English for Front Office</i> bertujuan untuk meningkatkan keterampilan berbahasa (mendengar, berbicara, membaca, dan menulis) dalam bidang <i>Front Office</i> .	97.7%	2.3%	97.7%	2.3%
1.9	Mata kuliah <i>English for Front Office</i> bertujuan untuk meningkatkan kemampuan berbahasa mahasiswa dari segi komponen Bahasa (<i>grammar</i> dan kosa kata).	95.4%	4.6%	97.7%	2.3%
1.10	Prodi memiliki modul untuk Mata kuliah <i>English for Front Office</i> yang berbasiskan Keterampilan 6C Abad 21 (<i>Critical thinking, Creative, Collaborative, Cooperative, Computational Logic</i> dan <i>Compassion</i>).	9.3	9.3%	97.7%	2.3%
1.11	Prodi memiliki perangkat pembelajaran (RPS, Silabus, Kontrak Kuliah) untuk Mata kuliah <i>English for Front Office</i> yang berbasiskan Keterampilan 6C Abad 21 (<i>Critical thinking, Creative, Collaborative, Cooperative, Computational Logic</i> dan <i>Compassion</i>).	93.1%	6.9%	100%	0
2	INPUT				
2.1	Dosen yang mengampu Mata kuliah <i>English for Front Office</i> memiliki	95.4%	4.6%	100%	0

	keterampilan berbahasa Inggris yang baik.				
2.2	Dosen yang mengampu Mata kuliah <i>English for Front Office</i> memiliki keterampilan mengajar yang baik.	90.7%	9.3%	100%	0
2.3	Dosen yang mengampu Mata kuliah <i>English for Front Office</i> memiliki wawasan tentang <i>front office</i> yang baik.	93.1%	6.9%	100%	0
2.4	Dosen yang mengampu Mata kuliah <i>English for Front Office</i> memiliki keterampilan 6C Abad 21 (<i>Critical thinking, Creative, Collaborative, Cooperative, Computational Logic dan Compassion</i>) yang baik.	95.4%	4.6%	100%	0
2.5	Dosen yang mengampu Mata kuliah <i>English for Front Office</i> memiliki keterampilan IT yang baik yaitu dapat menggunakan <i>Microsoft Word, Excel dan Power Point</i> , dan mode daring.	95.4%	4.6%	100%	0
2.6	Dosen yang mengampu Mata kuliah <i>English for Front Office</i> siap mengajar Mata kuliah <i>English for Front Office</i> berbasiskan keterampilan 6C Abad 21 (<i>Critical thinking, Creative, Collaborative, Cooperative, Computational Logic dan Compassion</i>) yang baik.	100%	0	97.7%	2.3%
2.7	Mahasiswa yang mengikuti Mata kuliah <i>English for Front Office</i> sudah lulus mata kuliah <i>Intensive English Course</i> yang merupakan mata kuliah dasar agar memiliki	97.7%	2.3%	100%	0

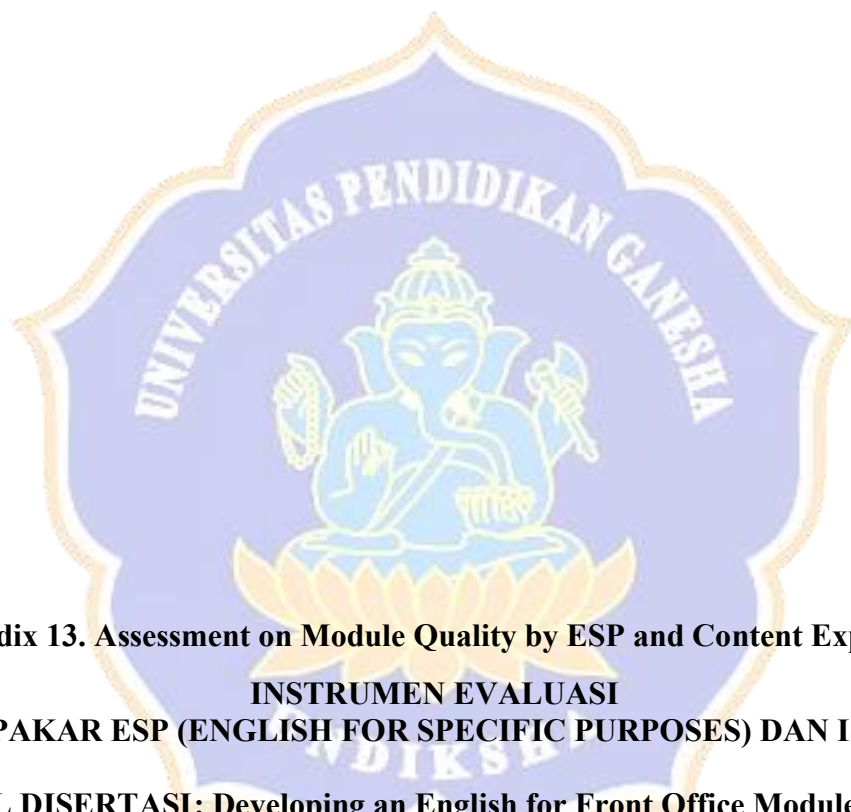
	kemampuan berbahasa Inggris yang baik.				
2.8	Mahasiswa yang mengikuti Mata kuliah <i>English for Front Office</i> memiliki keterampilan IT dasar penunjang belajar yaitu <i>Microsoft Word, Excel dan Power Point</i> .	95.4%	4.6%	100%	0
2.9	Mahasiswa yang mengikuti Mata kuliah <i>English for Front Office</i> memiliki pengetahuan awal tentang bidang <i>Front Office</i> .	93.1%	6.9%	100%	0
2.10	Perangkat pembelajaran (RPS, Silabus, Kontrak Kuliah) untuk Mata kuliah <i>English for Front Office</i> mencantumkan deskripsi dari mata kuliah.	97.7%	2.3%	100%	0
2.11	Perangkat pembelajaran (RPS, Silabus, Kontrak Kuliah) untuk Mata kuliah <i>English for Front Office</i> mencantumkan capaian / <i>learning outcome</i> dari mata kuliah.	93.1%	6.9%	100%	0
2.12	Perangkat pembelajaran (RPS, Silabus, Kontrak Kuliah) untuk Mata kuliah <i>English for Front Office</i> mencantumkan metode pembelajaran dari mata kuliah.	97.7%	2.3%	100%	0
2.13	Perangkat pembelajaran (RPS, Silabus, Kontrak Kuliah) untuk Mata kuliah <i>English for Front Office</i> mencantumkan materi pembelajaran dari mata kuliah.	97.7%	2.3%	100%	0
2.14	Perangkat pembelajaran (RPS, Silabus, Kontrak Kuliah) untuk Mata kuliah <i>English for Front Office</i> mencantumkan strategi	95.4%	4.6%	100%	0

	penilaian/evaluasi dari mata kuliah.				
2.15	Modul/handout yang digunakan dalam mata kuliah <i>English for Front Office</i> dapat digunakan oleh mahasiswa untuk melatih keterampilan berbahasa dan wawasan tentang bidang Front Office secara mandiri.	95.4%	4.6%	100%	0
2.16	Modul/handout yang digunakan dalam mata kuliah <i>English for Front Office</i> sudah menyisipkan penggunaan teknologi.	88.4%	11.6%	100%	0
2.17	Modul/handout yang digunakan dalam mata kuliah <i>English for Front Office</i> sudah mengintegrasikan keterampilan 6C Abad 21 (<i>Critical thinking, Creative, Collaborative, Cooperative, Computational Logic dan Compassion</i>).	95.4%	4.6%	97.7%	2.3%
2.18	Modul/handout yang digunakan dalam mata kuliah <i>English for Front Office</i> cukup update (diterbitkan dalam 10 tahun terakhir)	95.4%	4.6%	100%	0
2.19	Modul/handout yang digunakan dalam mata kuliah <i>English for Front Office</i> lebih banyak menggunakan pertanyaan dengan HOTS (<i>high order thinking skills</i>)	97.7%	2.3%	97.7%	2.3%
2.20	Modul/handout yang digunakan dalam mata kuliah <i>English for Front Office</i> memberikan latihan yang dapat menambah wawasan dan pengetahuan akan bidang <i>front office</i> .	97.7%	2.3%	97.7%	2.3%

2.21	Modul/handout yang digunakan dalam mata kuliah <i>English for Front Office</i> memberikan latihan yang dapat melatih keterampilan berbahasa Inggris mahasiswa.	100%	0	100%	0
2.22	Modul/handout yang digunakan dalam mata kuliah <i>English for Front Office</i> dapat membantu proses pembelajaran menjadi lebih menarik dan sesuai dengan kebutuhan abad 21.	95.4%	4.6%	95.4%	4.6%
3	PROSES				
3.1	Mata kuliah <i>English for Front Office</i> dilaksanakan secara <i>offline</i> (luar jaringan).	69.8%	30.2%	93.1%	6.9%
3.2	Mata kuliah <i>English for Front Office</i> dilaksanakan secara <i>online</i> (dalam jaringan).	69.8%	30.2%	60.5%	39.5%
3.3	Mata kuliah <i>English for Front Office</i> dilaksanakan secara <i>hybrid</i> (dalam dan luar jaringan).	79.1%	20.9%	67.5%	32.5%
3.4	Pembelajaran dalam mata kuliah <i>English for Front Office</i> berfokus pada dosen.	53.5%	46.5%	41.9%	58.1%
3.5	Pembelajaran dalam mata kuliah <i>English for Front Office</i> berfokus pada mahasiswa.	86.1%	13.9%	95.4%	4.6%
3.6	Media pembelajaran yang digunakan berbasis teknologi.	83.7%	16.3%	90.7%	9.3%
3.7	Media pembelajaran yang digunakan dapat membantu mahasiswa memahami pembelajaran dengan baik.	93.1%	6.9%	95.4%	4.6%
3.8	Media pembelajaran yang digunakan mengakomodasikan keterampilan 6C Abad 21	100%	0	95.4%	4.6%

	(<i>Critical thinking, Creative, Collaborative, Cooperative, Computational Logic dan Compassion</i>).				
3.9	Strategi pembelajaran yang digunakan mengakomodasikan keterampilan 6C Abad 21 (<i>Critical thinking, Creative, Collaborative, Cooperative, Computational Logic dan Compassion</i>).	97.7%	2.3%	95.4%	4.6%
3.10	Metode pembelajaran berupa ceramah, tanya jawab, diskusi kelompok, tugas, dan simulasi yang digunakan di kelas dapat membantu mahasiswa memahami pembelajaran dengan baik.	90.7%	9.3%	97.7%	2.3%
3.11	Metode pembelajaran yang digunakan bervariasi.	83.7%	16.3%	100%	0
3.12	Aktivitas pembelajaran yang digunakan mengintegrasikan empat keterampilan berbahasa (membaca, menyimak, berbicara dan menulis).	93.1%	6.9%	100%	0
3.13	Aktivitas pembelajaran yang digunakan melatih komponen bahasa kosakata dan grammar.	97.7%	2.3%	100%	0
3.14	Aktivitas pembelajaran yang digunakan memerlukan keterampilan dalam bidang teknologi.	86.1%	13.9%	100%	0
3.15	Aktivitas pembelajaran yang digunakan mengakomodasikan keterampilan 6C Abad 21 (<i>Critical thinking, Creative, Collaborative, Cooperative, Computational Logic dan Compassion</i>).	100%	0	100%	0

3.16	Penilaian yang dilakukan sesuai dengan tujuan pembelajaran.	100%	0	100%	0
3.17	Penilaian yang dilakukan sesuai dengan materi yang telah diajarkan.	97.7%	2.3%	100%	0
3.18	Penilaian yang dilakukan menggunakan pendekatan penilaian akhir pembelajaran (<i>assessment of learning</i>).	97.7%	2.3%	100%	0
3.19	Penilaian yang dilakukan menggunakan pendekatan penilaian untuk pembelajaran (<i>assessment for learning</i>).	97.7%	2.3%	100%	0
3.20	Penilaian yang dilakukan menggunakan pendekatan penilaian sebagai pembelajaran (<i>assessment as learning</i>).	97.7%	2.3%	100%	0
4	PRODUK				
4.1	Nilai yang diperoleh dalam mata kuliah lain memenuhi syarat untuk mengambil mata kuliah <i>English for Front Office</i> .	79.1%	20.9%	81.4%	18.6%
4.2	Keterampilan berbahasa mahasiswa memenuhi syarat untuk belajar mata kuliah <i>English for Front Office</i> .	90.7%	9.3%	100%	0
4.3	Mahasiswa sudah memiliki Kompetensi 6C Abad 21 (<i>Critical thinking, Creative, Collaborative, Cooperative, Computational Logic dan Compassion</i>) untuk mengambil mata kuliah <i>English for Front Office</i> .	93.1%	6.9%	97.7%	2.3%



Appendix 13. Assessment on Module Quality by ESP and Content Expert

INSTRUMEN EVALUASI PAKAR ESP (ENGLISH FOR SPECIFIC PURPOSES) DAN ISI

**JUDUL DISERTASI: Developing an English for Front Office Module
Based on the 6Cs of 21st Century Skills for Tertiary
Level Students**

PENGANTAR

Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan modul untuk mata kuliah English for Front Office berbasis keterampilan 6C pada abad 21 untuk perguruan tinggi, yaitu *critical thinking*, *creativity*, *communication*, *collaboration*, *compassion*, dan *computational logic*. Modul ini dapat digunakan baik untuk kelas online maupun offline, dan menggunakan pembelajaran berteknologi *atau web-enhanced instruction* dalam penyampaian aktivitasnya seperti penggunaan barcode untuk link Youtube dan Quizziz. Bahan ajar yang dikembangkan mengacu pada analisis kebutuhan.

Saya mengharapkan kesediaan Ibu/Bapak untuk memberikan penilaian dan tanggapan terhadap modul yang saya kembangkan, yang akan digunakan oleh mahasiswa vokasi perguruan tinggi semester 3.

PETUNJUK PENGISIAN

1. Untuk setiap pernyataan, pilih salah satu jawaban dengan memberi tanda centang (✓) pada kolom yang tersedia.
Kriteria penilaian sebagai berikut:
1 = Tidak Baik
2 = Kurang Baik
3 = Cukup
4 = Baik
5 = Sangat Baik
2. Komentar atau saran secara keseluruhan disediakan pada akhir pernyataan.
3. Mohon memberikan tanda tangan pada akhir angket.

INSTRUMEN

No	Pernyataan	Penilaian Pakar				
		1	2	3	4	5
1	Penggunaan bahan ajar dalam modul mengacu pada teori bahan ajar ESP Huthinson & Waters yang terbagi atas <i>Starter, Input, Content, Language</i> dan <i>Task</i> .					✓
2	Kesesuaian bagian <i>Starter</i> dalam modul.			✓		
3	Kesesuaian bagian <i>Input</i> dalam modul.			✓		
4	Kesesuaian bagian <i>Content</i> dalam modul.				✓	
5	Kesesuaian bagian <i>Language</i> dalam modul.				✓	
6	Kesesuaian bagian <i>Task</i> dalam modul.					✓
7	Penggunaan bahan ajar dalam modul mengacu pada tujuan pembelajaran.					✓
8	Ketersediaan keterampilan berbahasa yang terintegrasi, dengan fokus pada keterampilan berbicara.					✓
9	Konten modul diurutkan dari keterampilan umum hingga keterampilan khusus sesuai bidang FO.					✓
10	Kesesuaian konten ESP untuk mahasiswa yang fokus pada keterampilan yang lebih spesifik, terutama untuk profesi di FO.					✓
11	Kesesuaian bahan ajar dalam modul dengan tingkat kemahiran berbahasa mahasiswa pada level intermediate.				✓	
12	Konten ESP dalam modul lebih berpusat pada mahasiswa yang merupakan pembelajar tingkat lanjut.					✓

13	Bahan ajar dalam modul dapat mencapai dampak ketertarikan mahasiswa untuk belajar.					√
14	Modul dapat digunakan mahasiswa dengan mudah.				√	
15	Modul dapat membantu mahasiswa mengembangkan rasa percaya diri.				√	
16	Modul dapat dianggap relevan dan berguna oleh peserta didik					√
17	Modul dapat memfasilitasi <i>self-investment</i> mahasiswa.					√
18	Modul dapat mempersiapkan mahasiswa untuk memperoleh poin-poin yang diajarkan.					√
19	Modul dapat mengekspos penggunaan bahasa otentik.					√
20	Modul dapat membuat mahasiswa memperhatikan fitur linguistik dari input yang diberikan.				√	
21	Modul memberikan kesempatan berupa kegiatan/tugas kepada mahasiswa untuk menggunakan bahasa target sehingga dapat mencapai tujuan komunikatif.				√	
22	Modul memberikan pemaparan secara teratur dan memadai terhadap unsur-unsur bahasa yang diajarkan dalam penggunaan komunikatif guna mendukung proses belajar berkelanjutan.				√	
23	Modul memfasilitasi pembelajar dengan gaya belajar yang berbeda.					√
24	Modul memfasilitasi pembelajar dengan sikap afektif yang berbeda.					√
25	Modul mengizinkan adanya periode diam (<i>silent period</i>) pada awal pembelajaran; Modul mendahulukan keterampilan pemahaman (<i>comprehension skill</i>) terlebih dahulu sebelum keterampilan produksi (<i>production skill</i>).				√	
26	Modul memaksimalkan potensi pembelajaran dengan memberi semangat keterlibatan intelektual, estetika dan emosional yang merangsang aktivitas otak kanan dan kiri.					√
27	Modul tidak terlalu bergantung pada latihan terkontrol dan lebih fokus pada penggunaan bahasa.					√

28	Modul memberikan peluang untuk umpan balik (<i>feedback outcome</i>).				√	
29	Ketersediaan aktivitas /tugas untuk melatih keterampilan <i>critical thinking</i> dalam modul.				√	
30	Ketersediaan aktivitas/tugas untuk melatih keterampilan <i>creativity</i> dalam modul.					√
31	Ketersediaan aktivitas/tugas untuk melatih keterampilan <i>communication</i> dalam modul.					√
32	Ketersediaan aktivitas/tugas untuk melatih keterampilan <i>collaboration</i> dalam modul.					√
33	Ketersediaan aktivitas/tugas untuk melatih keterampilan <i>compassion</i> dalam modul.				√	
34	Ketersediaan aktivitas/tugas untuk melatih keterampilan <i>computational thinking</i> dalam modul.					√

35. Apakah modul ini layak digunakan untuk pembelajaran mata kuliah English for Front Office?

Sangat Layak

36. Komentar atau umpan balik secara umum?

1. Input dan Starter konsepnya sama, pertimbangkan untuk disatukan saja.
2. Modul perlu dilengkapi dengan answer key, dan CV/uraian tentang penulis.
3. Perhatikan kriteria of good material menurut experts yang diangkat dalam disertasi ini, dan kriteria-kriteria itu dimasukkan sebagai pernyataan yang dirate dalam instrument ini.
4. Perhatikan tanda baca/tanda seru dalam modul yang masih banyak belum dapat perhatian.

DEFINISI KONSEPTUAL

1. **Modul** merupakan salah satu bentuk bahan ajar yang dikemas secara utuh dan sistematis, didalamnya memuat seperangkat pengalaman belajar yang terencana dan didesain untuk membantu peserta didik menguasai tujuan belajar yang spesifik (Rahdiyanta, 2015). Modul minimal memuat tujuan pembelajaran, materi/substansi belajar, dan evaluasi.
2. **Bahasa Inggris untuk Keperluan Khusus** adalah pendekatan pembelajaran bahasa Inggris yang didasarkan pada kebutuhan pembelajar (Hutchinson & Waters, 1987). Pendekatan mencakup topik pembelajaran dan metode yang dipakai dalam pembelajaran yang dibuat berdasarkan pada kebutuhan pembelajar dalam belajar Bahasa Inggris.

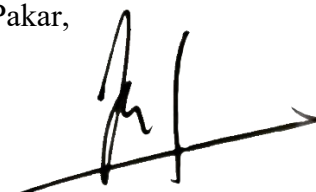
3. **Keterampilan 6C Abad 21** adalah keterampilan yang diajarkan dalam sistem pembelajaran Indonesia tahun 2020 untuk menghadapi era industri 4.0 dan 5.0 mendatang yang mencakup *Creativity, Collaboration, Communication, Critical Thinking, Computational Logic and Compassion*. Keterampilan 6C tersebut tertuang dalam Pedoman Penyusunan Kurikulum Pendidikan Tinggi Era Industri 4.0 untuk Mendukung Merdeka Belajar - Kampus Merdeka yang dirilis Kemendikbud tahun 2020.

DEFINISI OPERASIONAL

1. **Modul** merupakan salah satu bentuk bahan ajar yang dikemas secara utuh dan sistematis dalam mata kuliah *English for Front Office* untuk mahasiswa tingkat perguruan tinggi, didalamnya memuat seperangkat pengalaman belajar yang terencana dan didesain untuk membantu peserta didik menguasai tujuan belajar yang spesifik. Modul ini akan memuat tujuan pembelajaran, materi/substansi belajar, dan evaluasi yang dilakukan dilakukan pada akhir setiap modul. Pengembangan modul dalam mata kuliah *English for Front Office* akan berbasiskan Keterampilan 6C Abad 21.
2. **Bahasa Inggris untuk Keperluan Khusus** adalah pendekatan pembelajaran bahasa Inggris yang didasarkan pada kebutuhan pembelajar dalam mata kuliah *English for Front Office* untuk mahasiswa tingkat perguruan tinggi. Pendekatan mencakup topik pembelajaran dan metode yang dipakai dalam pembelajaran yang dibuat berdasarkan pada kebutuhan pembelajar dalam mata kuliah *English for Front Office*. Secara khusus, teori Hutchinson & Waters akan digunakan dalam menganalisis kebutuhan dalam mata kuliah *English for Front Office*.
3. **Keterampilan 6C Abad 21** adalah keterampilan yang diajarkan dalam sistem pembelajaran Indonesia tahun 2020 untuk menghadapi era industri 4.0 dan 5.0 mendatang yang mencakup *Creativity, Collaboration, Communication, Critical Thinking, Computational Logic and Compassion*. Keterampilan 6C tersebut digunakan sebagai pedoman dalam penyusunan kegiatan, latihan, dan penugasan dalam modul yang akan dikembangkan untuk mata kuliah *English for Front Office*. Dengan menyusun kegiatan, latihan, dan penugasan berdasarkan Keterampilan 6C Abad 21, diharapkan mampu membantu mahasiswa untuk mencapai tujuan pembelajaran dalam mata kuliah *English for Front Office* dan siap untuk menghadapi era industri 4.0 dan 5.0.

Singaraja, 11 November 2024

Pakar,



Prof. Dr. I Gede Budasi, M.A.



Appendix 14. Assessment on Module Quality by Language Expert

INSTRUMEN EVALUASI PAKAR BAHASA

**JUDUL DISERTASI: Developing an English for Front Office Module
Based on the 6Cs of 21st Century Skills for Tertiary
Level Students**

PENGANTAR

Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan modul untuk mata kuliah English for Front Office berbasis keterampilan 6C pada abad 21 untuk perguruan tinggi, yaitu *critical thinking*, *creativity*, *communication*, *collaboration*, *compassion*, dan *computational logic*. Modul ini dapat digunakan baik untuk kelas online maupun offline, dan menggunakan pembelajaran berteknologi *atau web-enhanced instruction* dalam penyampaian aktivitasnya seperti penggunaan barcode untuk link Youtube dan Quizziz. Bahan ajar yang dikembangkan mengacu pada analisis kebutuhan.

Saya mengharapkan kesediaan Ibu/Bapak untuk memberikan penilaian dan tanggapan terhadap modul yang saya kembangkan, yang akan digunakan oleh mahasiswa vokasi perguruan tinggi semester 3.

PETUNJUK PENGISIAN

4. Untuk setiap pernyataan, pilih salah satu jawaban dengan memberi tanda centang (✓) pada kolom yang tersedia.
Kriteria penilaian sebagai berikut:
1 = Tidak Baik
2 = Kurang Baik
3 = Cukup
4 = Baik
5 = Sangat Baik
5. Komentar atau saran secara keseluruhan disediakan pada akhir pernyataan.
6. Mohon memberikan tanda tangan pada akhir angket.

INSTRUMEN

No	Pernyataan	Penilaian Pakar				
		1	2	3	4	5
1	Modul dapat menjaga kebenaran dan keakuratan materi, kemutakhiran data dan konsep, serta dapat mendukung pencapaian tujuan pendidikan nasional.					✓
2	Modul menggunakan sumber materi yang benar secara teoritik dan empirik.				✓	
3	Modul mendorong timbulnya kemandirian dan inovasi pembelajar.					✓
4	Modul memotivasi pembelajar untuk mengembangkan dirinya.					✓
5	Modul menjaga persatuan dan kesatuan bangsa dengan mengakomodasi kebhinnekaan, sifat gotong royong, dan menghargai pelbagai perbedaan					✓
6	Ketepatan ejaan (<i>spelling</i>) bahasa tertulis dalam modul.					✓
7	Ketepatan tata bahasa (<i>grammar</i>) bahasa tertulis dalam modul.				✓	
8	Ketepatan tanda baca (<i>punctuation</i>) bahasa tertulis dalam modul.					✓
9	Kelugasan dan kejelasan bahasa tertulis (ejaan, kata, kalimat, dan paragraf) dalam modul.					✓
10	Kesesuaian penggunaan bahasa tertulis (ejaan, kata, kalimat, dan paragraf) dalam				✓	

	modul dengan tingkat perkembangan usia pembelajar.					
11	Ketepatan pelafalan (<i>pronunciation</i>) bahasa lisan dalam audio dan video.					√
12	Ketepatan tata bahasa (<i>grammar</i>) bahasa lisan dalam audio dan video.					√
13	Ilustrasi materi, baik teks maupun gambar sesuai dengan tingkat perkembangan usia pembelajar dan mampu memperjelas materi/konten.					√
14	Bahasa yang digunakan komunikatif dan informatif sehingga pembelajar mampu memahami pesan positif yang disampaikan, memiliki ciri edukatif, santun, etis, dan estetik sesuai dengan tingkat perkembangan usia.					√
15	Judul buku dan judul bagian-bagian materi/konten buku harmonis/selaras, menarik, mampu menarik minat untuk membaca, dan tidak provokatif.					√
16	Materi buku disajikan secara menarik (runtut, koheren, lugas, mudah dipahami, dan interaktif), sehingga keutuhan makna yang ingin disampaikan dapat terjaga dengan baik.					√
17	Ilustrasi materi, baik teks maupun gambar menarik sesuai dengan tingkat perkembangan usia pembelajar dan mampu memperjelas materi/konten serta santun.					√
18	Penggunaan ilustrasi untuk memperjelas materi tidak mengandung unsur pornografi, paham ekstrimisme, radikalisme, kekerasan, SARA, bias <i>gender</i> , dan tidak mengandung nilai penyimpangan lainnya.					√
19	Penyajian materi dapat merangsang untuk berpikir kritis, kreatif, dan inovatif.					√
20	Modul mengandung wawasan kontekstual, dalam arti relevan dengan					√

	kehidupan keseharian serta mampu mendorong pembelajar untuk mengalami dan menemukan sendiri hal positif yang dapat diterapkan dalam kehidupan keseharian.					
21	Penyajian materi menarik sehingga menyenangkan bagi pembelajar dan dapat menumbuhkan rasa keingintahuan yang mendalam.					√
22	Ketersediaan aktivitas /tugas untuk melatih keterampilan <i>critical thinking</i> dalam modul.					√
23	Ketersediaan aktivitas/tugas untuk melatih keterampilan <i>creativity</i> dalam modul.					√
24	Ketersediaan aktivitas/tugas untuk melatih keterampilan <i>communication</i> dalam modul.					√
25	Ketersediaan aktivitas/tugas untuk melatih keterampilan <i>collaboration</i> dalam modul.					√
26	Ketersediaan aktivitas/tugas untuk melatih keterampilan <i>compassion</i> dalam modul.					√
27	Ketersediaan aktivitas/tugas untuk melatih keterampilan <i>computational thinking</i> dalam modul.					√

28. Apakah modul ini layak digunakan untuk pembelajaran mata kuliah English for Front Office?

Sangat layak karena berisi materi yang sangat relevan dengan mata kuliah EFO.

29. Komentar atau umpan balik secara umum?

Secara umum, topic-topik yang dikembangkan dalam semua unit sangat penting dan terhubung satu dengan yang lain. Hanya saja yang perlu diperhatikan adalah:

1. Sumber-sumber materi gambar dan video harus didaftarkan pada daftar pustaka.
2. Sumber-sumber sitasi untuk teks yang digunakan juga perlu dituliskan di bawah teks.
3. Kesalahan grammar dan spelling pada setiap unit perlu direvisi.

DEFINISI KONSEPTUAL

1. **Modul** merupakan salah satu bentuk bahan ajar yang dikemas secara utuh dan sistematis, didalamnya memuat seperangkat pengalaman belajar yang terencana dan didesain untuk membantu peserta didik menguasai tujuan belajar yang spesifik (Rahdiyanta, 2015). Modul minimal memuat tujuan pembelajaran, materi/substansi belajar, dan evaluasi.
2. **Bahasa Inggris untuk Keperluan Khusus** adalah pendekatan pembelajaran bahasa Inggris yang didasarkan pada kebutuhan pembelajar (Hutchinson & Waters, 1987). Pendekatan mencakup topik pembelajaran dan metode yang dipakai dalam pembelajaran yang dibuat berdasarkan pada kebutuhan pembelajar dalam belajar Bahasa Inggris.
3. **Keterampilan 6C Abad 21** adalah keterampilan yang diajarkan dalam sistem pembelajaran Indonesia tahun 2020 untuk menghadapi era industri 4.0 dan 5.0 mendatang yang mencakup *Creativity, Collaboration, Communication, Critical Thinking, Computational Logic and Compassion*. Keterampilan 6C tersebut tertuang dalam Pedoman Penyusunan Kurikulum Pendidikan Tinggi Era Industri 4.0 untuk Mendukung Merdeka Belajar - Kampus Merdeka yang dirilis Kemendikbud tahun 2020.

DEFINISI OPERASIONAL

1. **Modul** merupakan salah satu bentuk bahan ajar yang dikemas secara utuh dan sistematis dalam mata kuliah *English for Front Office* untuk mahasiswa tingkat perguruan tinggi, didalamnya memuat seperangkat pengalaman belajar yang terencana dan didesain untuk membantu peserta didik menguasai tujuan belajar yang spesifik. Modul ini akan memuat tujuan pembelajaran, materi/substansi belajar, dan evaluasi yang dilakukan dilakukan pada akhir setiap modul. Pengembangan modul dalam mata kuliah *English for Front Office* akan berbasiskan Keterampilan 6C Abad 21.
2. **Bahasa Inggris untuk Keperluan Khusus** adalah pendekatan pembelajaran bahasa Inggris yang didasarkan pada kebutuhan pembelajar dalam mata kuliah *English for Front Office* untuk mahasiswa tingkat perguruan tinggi. Pendekatan mencakup topik pembelajaran dan metode yang dipakai dalam pembelajaran yang dibuat berdasarkan pada kebutuhan pembelajar dalam mata kuliah *English for Front Office*. Secara khusus, teori Hutchinson & Waters akan digunakan dalam menganalisis kebutuhan dalam mata kuliah *English for Front Office*.

3. **Keterampilan 6C Abad 21** adalah keterampilan yang diajarkan dalam sistem pembelajaran Indonesia tahun 2020 untuk menghadapi era industri 4.0 dan 5.0 mendatang yang mencakup *Creativity, Collaboration, Communication, Critical Thinking, Computational Logic and Compassion*. Keterampilan 6C tersebut digunakan sebagai pedoman dalam penyusunan kegiatan, latihan, dan penugasan dalam modul yang akan dikembangkan untuk mata kuliah *English for Front Office*. Dengan menyusun kegiatan, latihan, dan penugasan berdasarkan Keterampilan 6C Abad 21, diharapkan mampu membantu mahasiswa untuk mencapai tujuan pembelajaran dalam mata kuliah *English for Front Office* dan siap untuk menghadapi era industri 4.0 dan 5.0.

Singaraja, 14 November 2024

Pakar,



Prof. Dr. Ni Made Ratminingsih, M.A.

Appendix 15. Assessment on Module Practicality by Course Instructor

INSTRUMEN EVALUASI PENGUNA (DOSEN MATA KULIAH ENGLISH FOR FRONT OFFICE)

**JUDUL DISERTASI: Developing an English for Front Office Module
Based on the 6Cs of 21st Century Skills for Tertiary
Level Students**

PENGANTAR

Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan modul untuk mata kuliah English for Front Office berbasis keterampilan 6C pada abad 21 untuk perguruan tinggi, yaitu *critical thinking, creativity, communication, collaboration, compassion, dan computational logic*. Modul ini dapat digunakan baik untuk kelas online maupun offline, dan menggunakan pembelajaran berteknologi *atau web-enhanced instruction* dalam penyampaian aktivitasnya seperti penggunaan barcode untuk link Youtube dan Quizziz. Bahan ajar yang dikembangkan mengacu pada analisis kebutuhan.

Saya mengharapkan kesediaan Ibu/Bapak untuk memberikan penilaian dan tanggapan terhadap modul yang saya kembangkan, yang akan digunakan oleh mahasiswa vokasi perguruan tinggi semester 3.

PETUNJUK PENGISIAN

1. Untuk setiap pernyataan, pilih salah satu jawaban dengan memberi tanda centang (✓) pada kolom yang tersedia.
Kriteria penilaian sebagai berikut:
1 = Tidak Baik
2 = Kurang Baik
3 = Cukup
4 = Baik
5 = Sangat Baik
2. Komentor atau saran secara keseluruhan disediakan pada akhir pernyataan.
3. Mohon memberikan tanda tangan pada akhir angket.

INSTRUMEN

No	Pernyataan	Penilaian Pakar				
		1	2	3	4	5
1	Bahan ajar dalam modul dapat mencapai dampak ketertarikan mahasiswa untuk belajar.					✓
2	Modul dapat digunakan mahasiswa dengan mudah.					✓
3	Modul dapat membantu mahasiswa mengembangkan rasa percaya diri.					✓
4	Modul dapat dianggap relevan dan berguna oleh peserta didik					✓
5	Modul dapat memfasilitasi <i>self-investment</i> mahasiswa.				✓	
6	Modul dapat mempersiapkan mahasiswa untuk memperoleh poin-poin yang diajarkan.					✓
7	Modul dapat mengekspos penggunaan bahasa otentik.				✓	
8	Modul dapat membuat mahasiswa memperhatikan fitur linguistik dari input yang diberikan.					✓
9	Modul memberikan kesempatan berupa kegiatan/tugas kepada mahasiswa untuk					✓

	menggunakan bahasa target sehingga dapat mencapai tujuan komunikatif.					
10	Modul memberikan pemaparan secara teratur dan memadai terhadap unsur-unsur bahasa yang diajarkan dalam penggunaan komunikatif guna mendukung proses belajar berkelanjutan.					√
11	Modul memfasilitasi pembelajar dengan gaya belajar yang berbeda.					√
12	Modul memfasilitasi pembelajar dengan sikap afektif yang berbeda.					√
13	Modul mengizinkan adanya periode diam (<i>silent period</i>) pada awal pembelajaran; Modul mendahulukan keterampilan pemahaman (<i>comprehension skill</i>) terlebih dahulu sebelum keterampilan produksi (<i>production skill</i>).					√
14	Modul memaksimalkan potensi pembelajaran dengan memberi semangat keterlibatan intelektual, estetika dan emosional yang merangsang aktivitas otak kanan dan kiri.					√
15	Modul tidak terlalu bergantung pada latihan terkontrol dan lebih fokus pada penggunaan bahasa.				√	
16	Modul memberikan peluang untuk umpan balik (<i>feedback outcome</i>).				√	
17	Ketersediaan aktivitas /tugas untuk melatih keterampilan <i>critical thinking</i> dalam modul.					√
18	Ketersediaan aktivitas/tugas untuk melatih keterampilan <i>creativity</i> dalam modul.					√
19	Ketersediaan aktivitas/tugas untuk melatih keterampilan <i>communication</i> dalam modul.				√	
20	Ketersediaan aktivitas/tugas untuk melatih keterampilan <i>collaboration</i> dalam modul.					√
21	Ketersediaan aktivitas/tugas untuk melatih keterampilan <i>compassion</i> dalam modul.				√	
22	Ketersediaan aktivitas/tugas untuk melatih keterampilan <i>computational thinking</i> dalam modul.				√	

23. Apakah modul ini layak digunakan untuk pembelajaran mata kuliah English for Front Office?

Berdasarkan tinjauan terhadap struktur, isi, dan relevansi materi dalam draft buku *English for Front Office*, buku ini sangat layak digunakan sebagai bahan ajar dalam mata kuliah *English for Front Office*.

24. Komentar atau umpan balik secara umum?

Secara umum, draft buku English for Front Office ini sudah disusun dengan sangat baik dan menyediakan materi yang sesuai dengan kebutuhan praktis di industri perhotelan, khususnya di front office. Buku ini menggunakan struktur yang sistematis dengan tahapan "Starter," "Input," "Content," "Language Focus," dan "Task" pada tiap unitnya. Hal ini memberikan kejelasan dalam alur belajar serta memungkinkan siswa memahami konsep sebelum melatih keterampilan melalui berbagai aktivitas. Namun demikian ada beberapa hal yang bisa diperhatikan untuk bisa perbaikan draft buku ini, diantaranya:

1. Ragam tugas di setiap unit, seperti role-play, diskusi kelompok, dan latihan menulis, sangat membantu dalam mengaplikasikan teori ke dalam praktik nyata. Ini sangat relevan untuk pelatihan front office yang memang menekankan keterampilan komunikasi interpersonal dan pemecahan masalah. Akan lebih baik jika disediakan juga tugas yang lebih berfokus pada critical incident atau studi kasus nyata di industri perhotelan, agar siswa bisa belajar menangani situasi tak terduga atau konflik dengan tamu.
2. Language Focus sudah cukup komprehensif, dengan penjelasan gramatika dan kosa kata yang relevan. Namun, perlu diperkuat dengan lebih banyak contoh penggunaan bahasa dalam situasi yang lebih beragam, misalnya ungkapan untuk menanggapi keluhan tamu atau menangani permintaan khusus. Perlu dipastikan bahwa semua ekspresi yang digunakan dalam buku ini sudah sesuai dengan bahasa yang biasa digunakan dalam industri perhotelan untuk menjaga profesionalitas dan keaslian bahasa industri.
3. Buku ini telah menyediakan kode QR untuk mendukung latihan mendengarkan, yang merupakan tambahan baik agar siswa bisa berlatih memahami percakapan otentik. Namun, akan lebih baik jika dalam buku juga ditambahkan elemen visual seperti gambar atau diagram ruangan, bagan organisasi hotel, dan layout fasilitas hotel. Penggunaan foto atau ilustrasi pada bagian tertentu bisa membuat materi lebih menarik dan membantu pemahaman, terutama bagi siswa yang baru mengenal industri perhotelan.

DEFINISI KONSEPTUAL

1. **Modul** merupakan salah satu bentuk bahan ajar yang dikemas secara utuh dan sistematis, didalamnya memuat seperangkat pengalaman belajar yang terencana dan didesain untuk membantu peserta didik menguasai tujuan belajar yang spesifik (Rahdiyanta, 2015). Modul minimal memuat tujuan pembelajaran, materi/substansi belajar, dan evaluasi.

2. **Bahasa Inggris untuk Keperluan Khusus** adalah pendekatan pembelajaran bahasa Inggris yang didasarkan pada kebutuhan pembelajar (Hutchinson & Waters, 1987). Pendekatan mencakup topik pembelajaran dan metode yang dipakai dalam pembelajaran yang dibuat berdasarkan pada kebutuhan pembelajar dalam belajar Bahasa Inggris.
3. **Keterampilan 6C Abad 21** adalah keterampilan yang diajarkan dalam sistem pembelajaran Indonesia tahun 2020 untuk menghadapi era industri 4.0 dan 5.0 mendatang yang mencakup *Creativity, Collaboration, Communication, Critical Thinking, Computational Logic and Compassion*. Keterampilan 6C tersebut tertuang dalam Pedoman Penyusunan Kurikulum Pendidikan Tinggi Era Industri 4.0 untuk Mendukung Merdeka Belajar - Kampus Merdeka yang dirilis Kemendikbud tahun 2020.

DEFINISI OPERASIONAL

15. **Modul** merupakan salah satu bentuk bahan ajar yang dikemas secara utuh dan sistematis dalam mata kuliah *English for Front Office* untuk mahasiswa tingkat perguruan tinggi, didalamnya memuat seperangkat pengalaman belajar yang terencana dan didesain untuk membantu peserta didik menguasai tujuan belajar yang spesifik. Modul ini akan memuat tujuan pembelajaran, materi/substansi belajar, dan evaluasi yang dilakukan dilakukan pada akhir setiap modul. Pengembangan modul dalam mata kuliah *English for Front Office* akan berbasiskan Keterampilan 6C Abad 21.
16. **Bahasa Inggris untuk Keperluan Khusus** adalah pendekatan pembelajaran bahasa Inggris yang didasarkan pada kebutuhan pembelajar dalam mata kuliah *English for Front Office* untuk mahasiswa tingkat perguruan tinggi. Pendekatan mencakup topik pembelajaran dan metode yang dipakai dalam pembelajaran yang dibuat berdasarkan pada kebutuhan pembelajar dalam mata kuliah *English for Front Office*. Secara khusus, teori Hutchinson & Waters akan digunakan dalam menganalisis kebutuhan dalam mata kuliah *English for Front Office*.
17. **Keterampilan 6C Abad 21** adalah keterampilan yang diajarkan dalam sistem pembelajaran Indonesia tahun 2020 untuk menghadapi era industri 4.0 dan 5.0 mendatang yang mencakup *Creativity, Collaboration, Communication, Critical Thinking, Computational Logic and Compassion*. Keterampilan 6C tersebut digunakan sebagai pedoman dalam penyusunan kegiatan, latihan, dan penugasan dalam modul yang akan dikembangkan untuk mata kuliah *English for Front Office*. Dengan menyusun kegiatan, latihan, dan penugasan berdasarkan Keterampilan 6C Abad 21, diharapkan mampu membantu mahasiswa untuk mencapai tujuan pembelajaran dalam mata kuliah *English for Front Office* dan siap untuk menghadapi era industri 4.0 dan 5.0.

Singaraja, 13 Nopember 2024

Pakar,



Dr. Ni Putu Era Marsakawati, S.Pd., M.Pd.



Appendix 16. Students' Responses on the Module Practicality

No	Statements	Strongly Agree	Agree	Neutral	Disagree	Strongly Disagree
A. The use and ease aspect						
1	The module was easy to understand.	15	3	0	0	0
2	The instructions for the tasks and activities were clear.	14	4	0	0	0
3	I was able to follow the lessons in the module without confusion.	14	4	0	0	0
4	QR codes for videos and audios were easy to access.	15	3	0	0	0
B. Task and activity settings aspect						
5	The tasks were not too difficult.	10	8	0	0	0
6	The number of tasks or activities was not too many.	12	6	0	0	0
7	The size of the module (number of pages or lessons) felt right for me.	17	1	0	0	0
8	The time given to finish the tasks was enough.	10	7	1	0	0
9	I was able to do the activities without needing too much help.	10	8	0	0	0
C. Learning experience with the 6Cs						
10	The activities helped me practice speaking and communication skills.	18	0	0	0	0
11	I had the chance to work together and collaborate with classmates.	14	4	0	0	0
12	I was encouraged to be creative in role-plays or tasks.	10	8	0	0	0
13	I had to think critically to solve problems or respond in situations.	14	4	0	0	0
14	I learned how to break down complex problems into manageable parts and design step-by-step solutions.	12	6	0	0	0
15	The lessons helped me understand the importance of being respectful in communication.	14	4	0	0	0

D. Relevance and usefulness						
16	The activities were interesting and enjoyable.	16	2	0	0	0
17	The module helped me understand how to use English in a front office job.	17	1	0	0	0
18	I can apply what I learned in real life or in the future.	16	2	0	0	0
19	The topics and situations in the module were realistic and useful.	10	8	0	0	0

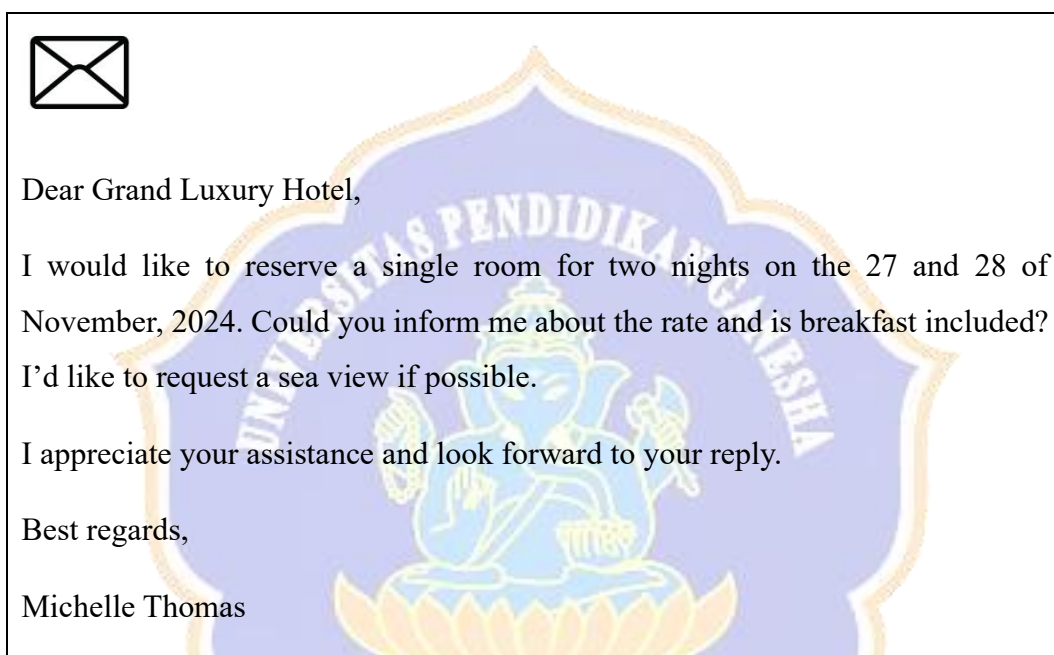


Appendix 17. The Pretest and Posttest

ENGLISH FOR FRONT OFFICE CLASS 2A EBPC 2024

1. Room Reservation via Email

Reply the following email about booking confirmation.



2. Check-in Without Reservation (Walk-in)

Create a video of you and a partner simulating the following situation. You are a hotel front desk agent and handles a walk-in guest. Your job is to gather the necessary details, confirm availability, and complete the check-in process.

3. Check-in With Reservation

Create a video of you and a partner simulating the following situation. You are a hotel front desk agent and handles a guest who checks-in with front desk. Your job is to gather the necessary details, and complete the check-in process.

4. Giving Directions

Create a video of you and a partner simulating the following situation. You are a hotel front desk agent and handles a guest who needs to give directions to a place inside the hotel. Your job is to give detailed directions and make sure the guest don't get lost.

5. Escorting Guest to the Room

Create a video of you and a partner simulating the following situation. You are a hotel front desk agent and escort a guest to the room. Your job is to give detailed descriptions on the hotel and room facilities.

6. Check-out

Create a video of you and a partner simulating the following situation. You are a hotel front desk agent and a guest is checking out after a three-night stay. Your job is to maintain excellent customer service, and complete the check-out process.

7. Guest Complaints

Create a video of you and a partner simulating the following situation. You are a hotel front desk agent and a guest is complaining about a problem. Your job is to resolve the problem professionally while maintaining excellent customer service.

8. Selling Hotel Products and Services

Create a video of you and a partner simulating the following situation. You are a hotel front desk agent and a guest has already booked a room. You offer upsell opportunities, such as room upgrades, dining experiences, or spa services to the guest.

Appendix 18. Validation on Pretest and Posttest

VALIDASI INSTRUMEN PRE-TEST/POST-TEST

JUDUL DISERTASI: Developing an English for Front Office Module Based on the 6Cs of 21st Century Skills for Tertiary Level

Students

PENGANTAR

Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan modul untuk mata kuliah English for Front Office berbasis keterampilan 6C pada abad 21 untuk perguruan tinggi, yaitu *critical thinking, creativity, communication, collaboration, compassion, dan computational logic*. Modul ini dapat digunakan baik untuk kelas online maupun offline, dan menggunakan pembelajaran berteknologi atau *web-enhanced instruction* dalam penyampaian aktivitasnya seperti penggunaan barcode untuk link Youtube dan Quizziz. Bahan ajar yang dikembangkan mengacu pada analisis kebutuhan.

Saya mengharapkan kesediaan Ibu/Bapak untuk memberikan penilaian dan tanggapan terhadap instrument pre-test/post-test yang saya kembangkan, yang akan digunakan sebelum uji lapangan modul English for Front Office.

PETUNJUK PENGISIAN

Mohon berikan penilaian Anda terhadap soal pre-test dengan memberi tanda centang (✓) pada setiap pernyataan yang Anda pilih pada tabel penilaian ahli.

KISI-KISI PRE-TEST

This blue print is adapted from Assessing Speaking and Writing Performance Level B1 from Cambridge.

No	Unit	Indicators	Assessed Competencies	Question Type	Criteria of Evaluation
----	------	------------	-----------------------	---------------	------------------------

1	Room Reservation via Telephone	Students are able to: • Handle room reservation via telephone • Use terms about room reservation	Creating a conversation with a partner by giving information about room types.	Performance Test (Speaking)	1. SOP (20%) 2. Grammar and vocabulary (25%) 3. Discourse management (25%) 4. Pronunciation (25%) 5. Interactive communication (25%)
2	Room Reservation via Email	Students are able to: • Handle room reservation via email. • Apply strategies to manage and respond to reservation requests via email.	Replying to an email of room reservation in a proper format.	Performance test (Written)	1. Content (25%) 2. Communicative Achievement (25%) 3. Organisation (25%) 4. Language (25%)
3	Amendment and Cancellation of Reservation	Students are able to: • Handle amendment and cancellation of reservation. • Apply strategies to manage and respond to amendment and cancellation of reservation. • Use terms about amendment and cancellation of reservation.	Creating a conversation with a partner about amendment and cancellation of reservation.	Performance test (Speaking)	1. SOP (20%) 2. Problem Solving and Resolution (20%) 3. Discourse management (25%) 4. Pronunciation (25%) 5. Interactive communication (25%)
4	Check-in Without Reservation	Students are able to: • Handle check-in without reservation.	Creating a conversation with a partner about check-	Performance test (Speaking)	1. SOP (20%) 2. Grammar and vocabulary (25%)

		• Apply strategies to manage and respond to check-in without reservation	in without reservation.		3. Discourse management (25%) 4. Pronunciation (25%) 5. Interactive communication (25%)
5	Check-In With Reservation	Students are able to: • Handle check-in with reservation. • Apply strategies to manage and respond to check-in with reservation • Use terms about reservation	Creating a conversation with a partner about check-in with reservation.	Performance Test (Speaking)	1. SOP (20%) 2. Grammar and vocabulary (25%) 3. Discourse management (25%) 4. Pronunciation (25%) 5. Interactive communication (25%)
6	Giving Directions	Students are able to: • Use appropriate language expressions to give directions. • Apply procedure when giving directions.	Creating a conversation with a partner about giving directions.	Performance Test (Speaking)	1. SOP (20%) 2. Grammar and vocabulary (25%) 3. Discourse management (25%) 4. Pronunciation (25%) 5. Interactive communication (25%)
7	Escorting Guest to The Room	Students are able to: • Perform escorting guest to the room. • Apply procedures to escort guest to the room.	Creating a conversation with a partner about escorting guest to the room.	Performance Test (Speaking)	1. SOP (20%) 2. Grammar and vocabulary (25%) 3. Discourse management (25%) 4. Pronunciation (25%)

					5. Interactive communication (25%)
8	Check-out	Students are able to: • Handle check-out. • Apply strategies to manage and respond to check-out.	Creating a conversation with a partner about check-out.	Performance Test (Speaking)	1. SOP (20%) 2. Grammar and vocabulary (25%) 3. Discourse management (25%) 4. Pronunciation (25%) 5. Interactive communication (25%)
9	Guest Complaints	Students are able to: • Handle complaints. • Apply strategies to manage and respond to handle guests' complaints.	Creating a conversation with a partner about guest complaints.	Performance Test (Speaking)	1. SOP (20%) 2. Problem Solving and Resolution (20%) 3. Discourse management (25%) 4. Pronunciation (25%) 5. Interactive communication (25%)
10	Selling Hotel Products and Services	Students are able to: • use appealing language when promoting products and services, specifically in the hospitality industry • Apply effective upselling and cross-selling techniques while promoting hotel products and services.	Creating a conversation with a partner about selling hotel product and services.	Performance Test (Speaking)	1. SOP (20%) 2. Selling skills (20%) 3. Discourse management (25%) 4. Pronunciation (25%) 5. Interactive communication (25%)

PRE-TEST (PERFORMANCE TEST)

Unit 1 : Room Reservation via Telephone

Create a video of you and a partner simulating the following situation. You are a hotel reservations agent. A potential guest calls to inquire about making a room reservation for an upcoming business trip. Your job is to gather the necessary details, confirm availability, and complete the booking process.

Unit 2 : Room Reservation via Email

Reply the following email about booking confirmation.



Subject: Reply to Confirmation of Reservation

Dear Grand Luxury Hotel,

Thank you for confirming my reservation from November 23 to November 25 for 2 people in a double room. I look forward to my stay!

Best regards,

Michelle Thomas

Unit 3 : Amendment and Cancellation of Reservation

Create a video of you and a partner simulating the following situation. You are a hotel front desk agent. A guest wants to amend their reservation due to a reason. You need to handle the request professionally, offering alternatives while explaining the situation.

Unit 4 : Check-in Without Front desk

Create a video of you and a partner simulating the following situation. You are a hotel front desk agent and handles a walk-in guest. Your job is to gather the necessary details, confirm availability, and complete the check-in process.

Unit 5 : Check-in With Front desk

Create a video of you and a partner simulating the following situation. You are a hotel front desk agent and handles a guest who checks-in with front desk. Your job is to gather the necessary details, and complete the check-in process.

Unit 6 : Giving Directions

Create a video of you and a partner simulating the following situation. You are a hotel front desk agent and handles a guest who needs to give directions to a place inside the hotel. Your job is to give detailed directions and make sure the guest don't get lost.

Unit 7 : Escorting Guest to the Room

Create a video of you and a partner simulating the following situation. You are a hotel front desk agent and escort a guest to the room. Your job is to give detailed descriptions on the hotel and room facilities.

Unit 8 : Check-out

Create a video of you and a partner simulating the following situation. You are a hotel front desk agent and a guest is checking out after a three-night stay. There was an issue with the room service charge that needed to be discussed before finalizing the payment. Your job is to resolve the issue professionally while maintaining excellent customer service, and complete the check-out process.

Unit 9 : Guest Complaints

Create a video of you and a partner simulating the following situation. You are a hotel front desk agent and a guest is complaining about a problem. Your job is to resolve the problem professionally while maintaining excellent customer service.

Unit 10 : Selling Hotel Products and Services

Create a video of you and a partner simulating the following situation. You are a hotel front desk agent and a guest has already booked a room. You offer upsell opportunities, such as room upgrades, dining experiences, or spa services to the guest.



PRE-TEST ASSESSMENT RUBRIC

Unit 1 : Room Reservation via Telephone

No	Criteria of Evaluation	Score				
		0-20	21-40	41-60	61-80	81-100
1.	Standard Operating Procedure	There is no SOP followed.	Most of the points in the SOP are not performed.	Some important steps in the SOP are not performed.	Minor points in the SOP are not performed.	SOP is perfectly applied.
2.	Grammar and vocabulary	- Shows too many grammatical errors which affect meaning - Uses a limited range of appropriate vocabulary to talk about familiar topics.	- Shows many grammatical errors which affect meaning. - Uses a range of appropriate vocabulary when talking about familiar topics.	- Shows some grammatical errors which affect meaning. - Uses a range of appropriate vocabulary when talking about familiar topics.	- Shows few grammatical errors but it does not affect meaning. - Uses a range of appropriate vocabulary to give and exchange views on familiar topics.	- Shows no grammatical errors. - Uses a range of appropriate vocabulary to give and exchange views on familiar topics.
3.	Discourse Management	Produces responses which are characterised by short phrases	Produces responses which are characterised by short phrases	Produces responses which are extended beyond short	Produces extended stretches of language despite some hesitation.	Produces extended stretches of language despite some hesitation.

		and frequent hesitation. • Repeats information or digresses from topic.	and some hesitation. • Contributions are quite relevant, but there are many repetitions. • Uses some basic cohesive devices.	phrases, despite some hesitation. • Contributions are mostly relevant, but there may be some repetition. • Uses basic cohesive devices.	• Contributions are mostly relevant despite some repetition. • Uses a smaller range of cohesive devices.	• Contributions are all relevant despite some repetition. • Uses a range of cohesive devices.
4	Pronunciation	• Is mostly intelligible, despite limited control of phonological features.	• Is mostly intelligible, and has limited control of phonological features at both utterance and word level.	• Is mostly intelligible, and has some control of phonological features at both utterance and word level.	• Is mostly intelligible. • Intonation is generally appropriate. • Has some control of phonological features at both utterance and word level.	• Is intelligible. • Intonation is generally appropriate. • Has good control of phonological features at both utterance and word level.
5	Interactive Communication	• Maintains simple exchanges despite some difficulty. • Requires prompting and support.	• Maintains exchanges despite some difficulty. • Requires some prompting and support.	• Initiates and respond initiatively. • Keeps the interaction going with very little prompting and support.	• Initiates and respond initiatively. • Maintains and develops the interaction and negotiates towards an	• Initiates and respond initiatively. • Maintains and develops the interaction and negotiates towards an

					outcome with little support.	outcome with very little support.
--	--	--	--	--	---------------------------------	---

Unit 2: Room Reservation via Email

No	Criteria of Evaluation	Score				
		0-20	21-40	41-60	61-80	81-100
1.	Content	- Irrelevances and misinterpretation of task may be present. - Target reader is minimally informed.	- Many irrelevances and/or omissions may be present. - Target reader is on the whole informed.	- Minor irrelevances and/or omissions may be present. - Target reader is on the whole informed.	- All content is mostly relevant to the task. - Target reader is fully informed.	- All content is relevant to the task. - Target reader is fully informed.

2.	Communicative Achievement	• Produces text that communicates simple ideas in simple ways.	• Uses few conventions of the communicative task in generally appropriate ways to communicate straightforward ideas.	• Uses some conventions of the communicative task in generally appropriate ways to communicate straightforward ideas.	• Uses the conventions of the communicative task to communicate straightforward ideas.	• Uses the conventions of the communicative task to hold the target reader's attention and communicate straightforward ideas.
3.	Organisation	• Text is connected using basic, high-frequency linking words.	• Text is connected using basic linking words and a few cohesive devices	• Text is connected and coherent, using basic linking words and a limited number of cohesive devices	• Text is well organised and coherent, using some linking words and cohesive devices	• Text is generally well organised and coherent, using a variety of linking words and cohesive devices
4	Language	• Uses basic vocabulary reasonably appropriately. • Uses simple grammatical forms with some degree of control.	• Uses everyday vocabulary generally appropriately. • Uses simple grammatical forms with	• Uses everyday vocabulary generally appropriately, while occasionally overusing certain lexis.	• Uses everyday vocabulary appropriately, with some inappropriate use of less common lexis. • Uses a range of simple and	• Uses a range of everyday vocabulary appropriately, with occasional inappropriate use of less common lexis.

		Errors may impede meaning at times.	some degree of control. While errors are noticeable, meaning can still be determined	- Uses simple grammatical forms with a good degree of control. - While errors are noticeable, meaning can still be determined.	complex grammatical forms with a good degree of control. Errors do not impede communication.	- Uses a range of simple and some complex grammatical forms with a good degree of control. - Errors do not impede communication.
--	--	---	---	---	---	---

Unit 3 : Amendment and Cancellation of Reservation

No	Criteria of Evaluation	Score				
		0-20	21-40	41-60	61-80	81-100
1.	Standard Operating Procedure	There is no SOP followed.	Most of the points in the SOP are not performed.	Some important steps in the SOP are not performed.	Minor points in the SOP are not performed.	SOP is perfectly applied.
2.	Grammar and vocabulary	Shows too many grammatical	Shows many grammatical errors which affect meaning.	Shows some grammatical errors which affect meaning.	Shows few grammatical errors but it does	Shows no grammatical errors.

		errors which affect meaning • Uses a limited range of appropriate vocabulary to talk about familiar topics.	• Uses a range of appropriate vocabulary when talking about familiar topics.	• Uses a range of appropriate vocabulary when talking about familiar topics.	not affect meaning. • Uses a range of appropriate vocabulary to give and exchange views on familiar topics.	• Uses a range of appropriate vocabulary to give and exchange views on familiar topics.
3.	Discourse Management	• Produces responses which are characterised by short phrases and frequent hesitation. • Repeats information or digresses from topic.	• Produces responses which are characterised by short phrases and some hesitation. • Contributions are quite relevant, but there are many repetitions. • Uses some basic cohesive devices.	• Produces responses which are extended beyond short phrases, despite some hesitation. • Contributions are mostly relevant, but there may be some repetition. • Uses basic cohesive devices.	• Produces extended stretches of language despite some hesitation. • Contributions are mostly relevant despite some repetition. • Uses a smaller range of cohesive devices.	• Produces extended stretches of language despite some hesitation. • Contributions are all relevant despite some repetition. • Uses a range of cohesive devices.
4	Pronunciation	• Is mostly intelligible, despite limited control of phonological features.	• Is mostly intelligible, and has limited control of phonological features at both	• Is mostly intelligible, and has some control of phonological features at both	• Is mostly intelligible. • Intonation is generally appropriate.	• Is intelligible. • Intonation is generally appropriate. • Has good control of phonological

			utterance and word level.	utterance and word level.	• Has some control of phonological features at both utterance and word level.	features at both utterance and word level.
5	Interactive Communication	• Maintains simple exchanges despite some difficulty. • Requires prompting and support.	• Maintains exchanges despite some difficulty. • Requires some prompting and support.	• Initiates and respond initiatively. • Keeps the interaction going with very little prompting and support.	• Initiates and respond initiatively. • Maintains and develops the interaction and negotiates towards an outcome with little support.	• Initiates and respond initiatively. • Maintains and develops the interaction and negotiates towards an outcome with very little support.

Unit 4 : Check-in Without Reservation

No	Criteria of Evaluation	Score				
		0-20	21-40	41-60	61-80	81-100
1.	Standard Operating Procedure	• There is no SOP followed.	• Most of the points in the SOP are not performed.	• Some important steps in the SOP are not performed.	• Minor points in the SOP are not performed.	• SOP is perfectly applied.

2.	Grammar and vocabulary	• Shows too many grammatical errors which affect meaning • Uses a limited range of appropriate vocabulary to talk about familiar topics.	• Shows many grammatical errors which affect meaning. • Uses a range of appropriate vocabulary when talking about familiar topics.	• Shows some grammatical errors which affect meaning. • Uses a range of appropriate vocabulary when talking about familiar topics.	• Shows few grammatical errors but it does not affect meaning. • Uses a range of appropriate vocabulary to give and exchange views on familiar topics.	• Shows no grammatical errors. • Uses a range of appropriate vocabulary to give and exchange views on familiar topics.
3.	Discourse Management	• Produces responses which are characterised by short phrases and frequent hesitation. • Repeats information or digresses from topic.	• Produces responses which are characterised by short phrases and some hesitation. • Contributions are quite relevant, but there are many repetitions. • Uses some basic cohesive devices.	• Produces responses which are extended beyond short phrases, despite some hesitation. • Contributions are mostly relevant, but there may be some repetition. • Uses basic cohesive devices.	• Produces extended stretches of language despite some hesitation. • Contributions are mostly relevant despite some repetition. • Uses a smaller range of cohesive devices.	• Produces extended stretches of language despite some hesitation. • Contributions are all relevant despite some repetition. • Uses a range of cohesive devices.
4	Pronunciation	• Is mostly intelligible, despite limited	• Is mostly intelligible, and has limited	• Is mostly intelligible, and has some control	• Is mostly intelligible.	• Is intelligible.

		control of phonological features.	control of phonological features at both utterance and word level.	of phonological features at both utterance and word level.	• Intonation is generally appropriate. • Has some control of phonological features at both utterance and word level.	• Intonation is generally appropriate. • Has good control of phonological features at both utterance and word level.
5	Interactive Communication	• Maintains simple exchanges despite some difficulty. • Requires prompting and support.	• Maintains exchanges despite some difficulty. • Requires some prompting and support.	• Initiates and respond initiatively. • Keeps the interaction going with very little prompting and support.	• Initiates and respond initiatively. • Maintains and develops the interaction and negotiates towards an outcome with little support.	• Initiates and respond initiatively. • Maintains and develops the interaction and negotiates towards an outcome with very little support.

Unit 5 : Check-In With Reservation

No	Criteria of Evaluation	Score				
		0-20	21-40	41-60	61-80	81-100

1.	Standard Operating Procedure	• There is no SOP followed.	• Most of the points in the SOP are not performed.	• Some important steps in the SOP are not performed.	• Minor points in the SOP are not performed.	• SOP is perfectly applied.
2.	Grammar and vocabulary	• Shows too many grammatical errors which affect meaning • Uses a limited range of appropriate vocabulary to talk about familiar topics.	• Shows many grammatical errors which affect meaning. • Uses a range of appropriate vocabulary when talking about familiar topics.	• Shows some grammatical errors which affect meaning. • Uses a range of appropriate vocabulary when talking about familiar topics.	• Shows few grammatical errors but it does not affect meaning. • Uses a range of appropriate vocabulary to give and exchange views on familiar topics.	• Shows no grammatical errors. • Uses a range of appropriate vocabulary to give and exchange views on familiar topics.
3.	Discourse Management	• Produces responses which are characterised by short phrases and frequent hesitation. • Repeats information or digresses from topic.	• Produces responses which are characterised by short phrases and some hesitation. • Contributions are quite relevant, but there are many repetitions.	• Produces responses which are extended beyond short phrases, despite some hesitation. • Contributions are mostly relevant, but there may be some repetition.	• Produces extended stretches of language despite some hesitation. • Contributions are mostly relevant despite some repetition. • Uses a smaller range of	• Produces extended stretches of language despite some hesitation. • Contributions are all relevant despite some repetition. • Uses a range of cohesive devices.

			• Uses some basic cohesive devices.	• Uses basic cohesive devices.	• cohesive devices.	
4	Pronunciation	• Is mostly intelligible, despite limited control of phonological features.	• Is mostly intelligible, and has limited control of phonological features at both utterance and word level.	• Is mostly intelligible, and has some control of phonological features at both utterance and word level.	• Is mostly intelligible. • Intonation is generally appropriate. • Has some control of phonological features at both utterance and word level.	• Is intelligible. • Intonation is generally appropriate. • Has good control of phonological features at both utterance and word level.
5	Interactive Communication	• Maintains simple exchanges despite some difficulty. • Requires prompting and support.	• Maintains exchanges despite some difficulty. • Requires some prompting and support.	• Initiates and respond and respond initiatives. • Keeps the interaction going with very little prompting and support.	• Initiates and respond and respond initiatives. • Maintains and develops the interaction and negotiates towards an outcome with little support.	• Initiates and respond and respond initiatives. • Maintains and develops the interaction and negotiates towards an outcome with very little support.

Unit 6 : Giving Directions

No	Criteria of Evaluation	Score				
		0-20	21-40	41-60	61-80	81-100
1.	Standard Operating Procedure	There is no SOP followed.	Most of the points in the SOP are not performed.	Some important steps in the SOP are not performed.	Minor points in the SOP are not performed.	SOP is perfectly applied.
2.	Grammar and vocabulary	- Shows too many grammatical errors which affect meaning - Uses a limited range of appropriate vocabulary to talk about familiar topics.	- Shows many grammatical errors which affect meaning. - Uses a range of appropriate vocabulary when talking about of familiar topics.	- Shows some grammatical errors which affect meaning. - Uses a range of appropriate vocabulary when talking about familiar topics.	- Shows few grammatical errors but it does not affect meaning. - Uses a range of appropriate vocabulary to give and exchange views on familiar topics.	- Shows no grammatical errors. - Uses a range of appropriate vocabulary to give and exchange views on familiar topics.
3.	Discourse Management	- Produces responses which are characterised by short phrases and frequent hesitation. - Repeats information or	- Produces responses which are characterised by short phrases and some hesitation. - Contributions are quite relevant, but	- Produces responses which are extended beyond short phrases, despite some hesitation. - Contributions are mostly relevant, but	- Produces extended stretches of language despite some hesitation. - Contributions are mostly relevant despite some repetition.	- Produces extended stretches of language despite some hesitation. - Contributions are all relevant despite some repetition.

		digresses from topic.	there are many repetitions. • Uses some basic cohesive devices.	there may be some repetition. • Uses basic cohesive devices.	• Uses a smaller range of cohesive devices.	• Uses a range of cohesive devices.
4	Pronunciation	• Is mostly intelligible, despite limited control of phonological features.	• Is mostly intelligible, and has limited control of phonological features at both utterance and word level.	• Is mostly intelligible, and has some control of phonological features at both utterance and word level.	• Is mostly intelligible. • Intonation is generally appropriate. • Has some control of phonological features at both utterance and word level.	• Is intelligible. • Intonation is generally appropriate. • Has good control of phonological features at both utterance and word level.
5	Interactive Communication	• Maintains simple exchanges despite some difficulty. • Requires prompting and support.	• Maintains exchanges despite some difficulty. • Requires some prompting and support.	• Initiates and respond initiatively. • Keeps the interaction going with very little prompting and support.	• Initiates and respond initiatively. • Maintains and develops the interaction and negotiates towards an outcome with little support.	• Initiates and respond initiatively. • Maintains and develops the interaction and negotiates towards an outcome with very little support.

Unit 7: Escorting Guest to The Room

No	Criteria of Evaluation	Score				
		0-20	21-40	41-60	61-80	81-100
1.	Standard Operating Procedure	There is no SOP followed.	Most of the points in the SOP are not performed.	Some important steps in the SOP are not performed.	Minor points in the SOP are not performed.	SOP is perfectly applied.
2.	Grammar and vocabulary	- Shows too many grammatical errors which affect meaning - Uses a limited range of appropriate vocabulary to talk about familiar topics.	- Shows many grammatical errors which affect meaning. - Uses a range of appropriate vocabulary when talking about of familiar topics.	- Shows some grammatical errors which affect meaning. - Uses a range of appropriate vocabulary when talking about familiar topics.	- Shows few grammatical errors but it does not affect meaning. - Uses a range of appropriate vocabulary to give and exchange views on familiar topics.	- Shows no grammatical errors. - Uses a range of appropriate vocabulary to give and exchange views on familiar topics.
3.	Discourse Management	Produces responses which are characterised by short phrases and frequent hesitation.	Produces responses which are characterised by short phrases and some hesitation.	Produces responses which are extended beyond short phrases, despite some hesitation.	- Produces extended stretches of language despite some hesitation. - Contributions are mostly	- Produces extended stretches of language despite some hesitation. - Contributions are all relevant

		• Repeats information or digresses from topic.	• Contributions are quite relevant, but there are many repetitions. • Uses some basic cohesive devices.	• Contributions are mostly relevant, but there may be some repetition. • Uses basic cohesive devices.	• relevant despite some repetition. • Uses a smaller range of cohesive devices.	• despite some repetition. • Uses a range of cohesive devices.
4	Pronunciation	• Is mostly intelligible, despite limited control of phonological features.	• Is mostly intelligible, and has limited control of phonological features at both utterance and word level.	• Is mostly intelligible, and has some control of phonological features at both utterance and word level.	• Is mostly intelligible. • Intonation is generally appropriate. • Has some control of phonological features at both utterance and word level.	• Is intelligible. • Intonation is generally appropriate. • Has good control of phonological features at both utterance and word level.
5	Interactive Communication	• Maintains simple exchanges despite some difficulty. • Requires prompting and support.	• Maintains exchanges despite some difficulty. • Requires some prompting and support.	• Initiates and respond initiatively. • Keeps the interaction going with very little prompting and support.	• Initiates and respond initiatively. • Maintains and develops the interaction and negotiates towards an outcome with little support.	• Initiates and respond initiatively. • Maintains and develops the interaction and negotiates towards an outcome with

						very little support.
--	--	--	--	--	--	----------------------

Unit 8 : Check-out

No	Criteria of Evaluation	Score				
		0-20	21-40	41-60	61-80	81-100
1.	Standard Operating Procedure	There is no SOP followed.	Most of the points in the SOP are not performed.	Some important steps in the SOP are not performed.	Minor points in the SOP are not performed.	SOP is perfectly applied.
2.	Grammar and vocabulary	- Shows too many grammatical errors which affect meaning - Uses a limited range of appropriate vocabulary to talk about familiar topics.	- Shows many grammatical errors which affect meaning. - Uses a range of appropriate vocabulary when talking about of familiar topics.	- Shows some grammatical errors which affect meaning. - Uses a range of appropriate vocabulary when talking about familiar topics.	- Shows few grammatical errors but it does not affect meaning. - Uses a range of appropriate vocabulary to give and exchange views on familiar topics.	- Shows no grammatical errors. - Uses a range of appropriate vocabulary to give and exchange views on familiar topics.
3.	Discourse Management	Produces responses which are	Produces responses which are characterised	Produces responses which are extended	Produces extended stretches of	Produces extended stretches of

		characterised by short phrases and frequent hesitation. • Repeats information or digresses from topic.	by short phrases and some hesitation. • Contributions are quite relevant, but there are many repetitions. • Uses some basic cohesive devices.	beyond short phrases, despite some hesitation. • Contributions are mostly relevant, but there may be some repetition. • Uses basic cohesive devices.	language despite some hesitation. • Contributions are mostly relevant despite some repetition. • Uses a smaller range of cohesive devices.	language despite some hesitation. • Contributions are all relevant despite some repetition. • Uses a range of cohesive devices.
4	Pronunciation	• Is mostly intelligible, despite limited control of phonological features.	• Is mostly intelligible, and has limited control of phonological features at both utterance and word level.	• Is mostly intelligible, and has some control of phonological features at both utterance and word level.	• Is mostly intelligible. • Intonation is generally appropriate. • Has some control of phonological features at both utterance and word level.	• Is intelligible. • Intonation is generally appropriate. • Has good control of phonological features at both utterance and word level.
5	Interactive Communication	• Maintains simple exchanges despite some difficulty.	• Maintains exchanges despite some difficulty. • Requires some prompting and support.	• Initiates and respond initiatively. • Keeps the interaction going with very little	• Initiates and respond initiatively. • Maintains and develops the interaction and negotiates	• Initiates and respond initiatively. • Maintains and develops the interaction and negotiates

		Requires prompting and support.		prompting and support.	towards an outcome with little support.	towards an outcome with very little support.
--	--	---	--	------------------------	---	--

Unit 9 : Guest Complaints

No	Criteria of Evaluation	Score				
		0-20	21-40	41-60	61-80	81-100
1.	Standard Operating Procedure	There is no SOP followed.	Most of the points in the SOP are not performed.	Some important steps in the SOP are not performed.	Minor points in the SOP are not performed.	SOP is perfectly applied.
2.	Grammar and vocabulary	- Shows too many grammatical errors which affect meaning - Uses a limited range of appropriate vocabulary to talk about familiar topics.	- Shows many grammatical errors which affect meaning. - Uses a range of appropriate vocabulary when talking about familiar topics.	- Shows some grammatical errors which affect meaning. - Uses a range of appropriate vocabulary when talking about familiar topics.	- Shows few grammatical errors but it does not affect meaning. - Uses a range of appropriate vocabulary to give and exchange views on familiar topics.	- Shows no grammatical errors. - Uses a range of appropriate vocabulary to give and exchange views on familiar topics.

3.	Discourse Management	• Produces responses which are characterised by short phrases and frequent hesitation. • Repeats information or digresses from topic.	• Produces responses which are characterised by short phrases and some hesitation. • Contributions are quite relevant, but there are many repetitions. • Uses some basic cohesive devices.	• Produces responses which are extended beyond short phrases, despite some hesitation. • Contributions are mostly relevant, but there may be some repetition. • Uses basic cohesive devices.	• Produces extended stretches of language despite some hesitation. • Contributions are mostly relevant despite some repetition. • Uses a smaller range of cohesive devices.	• Produces extended stretches of language despite some hesitation. • Contributions are all relevant despite some repetition. • Uses a range of cohesive devices.
4	Pronunciation	• Is mostly intelligible, despite limited control of phonological features.	• Is mostly intelligible, and has limited control of phonological features at both utterance and word level.	• Is mostly intelligible, and has some control of phonological features at both utterance and word level.	• Is mostly intelligible. • Intonation is generally appropriate. • Has some control of phonological features at both utterance and word level.	• Is intelligible. • Intonation is generally appropriate. • Has good control of phonological features at both utterance and word level.
5	Interactive Communication	• Maintains simple exchanges	• Maintains exchanges despite some difficulty.	• Initiates and respond initiatively.	• Initiates and respond initiatively.	• Initiates and respond initiatively.

		despite some difficulty. • Requires prompting and support.	• Requires some prompting and support.	• Keeps the interaction going with very little prompting and support.	• Maintains and develops the interaction and negotiates towards an outcome with little support.	• Maintains and develops the interaction and negotiates towards an outcome with very little support.
--	--	---	--	---	---	--

Unit 10 : Selling Hotel Products and Services

No	Criteria of Evaluation	Score				
		0-20	21-40	41-60	61-80	81-100
1.	Standard Operating Procedure	• There is no SOP followed.	• Most of the points in the SOP are not performed.	• Some important steps in the SOP are not performed.	• Minor points in the SOP are not performed.	• SOP is perfectly applied.
2.	Grammar and vocabulary	• Shows too many grammatical errors which affect meaning • Uses a limited range of appropriate vocabulary to	• Shows many grammatical errors which affect meaning. • Uses a range of appropriate vocabulary when talking about of familiar topics.	• Shows some grammatical errors which affect meaning. • Uses a range of appropriate vocabulary when talking about familiar topics.	• Shows few grammatical errors but it does not affect meaning. • Uses a range of appropriate vocabulary to give and	• Shows no grammatical errors. • Uses a range of appropriate vocabulary to give and exchange views

		talk about familiar topics.			exchange views on familiar topics.	on familiar topics.
3.	Discourse Management	• Produces responses which are characterised by short phrases and frequent hesitation. • Repeats information or digresses from topic.	• Produces responses which are characterised by short phrases and some hesitation. • Contributions are quite relevant, but there are many repetitions. • Uses some basic cohesive devices.	• Produces responses which are extended beyond short phrases, despite some hesitation. • Contributions are mostly relevant, but there may be some repetition. • Uses basic cohesive devices.	• Produces extended stretches of language despite some hesitation. • Contributions are mostly relevant despite some repetition. • Uses a smaller range of cohesive devices.	• Produces extended stretches of language despite some hesitation. • Contributions are all relevant despite some repetition. • Uses a range of cohesive devices.
4	Pronunciation	• Is mostly intelligible, despite limited control of phonological features.	• Is mostly intelligible, and has limited control of phonological features at both utterance and word level.	• Is mostly intelligible, and has some control of phonological features at both utterance and word level.	• Is mostly intelligible. • Intonation is generally appropriate. • Has some control of phonological features at both utterance and word level.	• Is intelligible. • Intonation is generally appropriate. • Has good control of phonological features at both utterance and word level.

5	Interactive Communication	• Maintains simple exchanges despite some difficulty. • Requires prompting and support.	• Maintains exchanges despite some difficulty. • Requires some prompting and support.	• Initiates and respond initiatively. • Keeps the interaction going with very little prompting and support.	• Initiates and respond initiatively. • Maintains and develops the interaction and negotiates towards an outcome with little support.	• Initiates and respond initiatively. • Maintains and develops the interaction and negotiates towards an outcome with very little support.
---	---------------------------	--	--	--	--	---



FORMAT VALIDASI INSTRUMEN PRE-TEST

Nomor Soal	Penilaian Pakar		Keterangan
	Relevan	Tidak Relevan	
1	√		
2	√		
3	√		
4	√		
5	√		
6	√		
7	√		
8	√		
9	√		
10	√		

Singaraja, 20 November 2024
Pakar,



Prof.Dr. Ni Made Ratminingsih, M.A.



Appendix 19. Results of the Pretest

UNIT 1 – 4

Students' Code	UNITS																							Total Mean
	1. Room Reservation via Email					2. Check-in Without Reservation						3. Check-in With Reservation						4. Giving Direction						
	A	B	C	D	Mean	E	F	G	H	I	Mean	J	K	L	M	N	Mean	O	P	Q	R	S	Mean	
1	3	3	4	3	3,25	3	4	4	4	4	3,8	3	4	4	3	4	3,6	3	4	4	4	4	3,8	3,6
2	3	3	4	3	3,25	4	4	4	4	3	3,8	3	4	4	4	4	3,8	3	4	4	3	4	3,6	3,6
3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3,6	3	3	4	3	4	3,4	3	3	4	4	4	3,6	3,4
4	3	3	4	3	3,25	2	4	4	4	4	3,6	2	3	4	4	4	3,4	3	3	4	4	4	3,6	3,5
5	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3,2	2	3	4	3	4	3,2	3	3	4	4	4	3,6	3,3
6	3	3	4	3	3,25	3	3	4	4	4	3,6	3	3	4	3	4	3,4	3	4	4	3	4	3,6	3,5
7	3	3	4	3	3,25	3	4	4	4	4	3,8	3	4	4	4	4	3,8	3	4	4	4	4	3,8	3,7
8	3	3	4	3	3,25	3	3	4	4	4	3,6	3	3	4	3	4	3,4	3	3	4	4	4	3,6	3,5
9	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3,6	3	3	4	3	4	3,4	3	3	4	4	4	3,6	3,4
10	3	4	3	3	3,25	3	4	4	4	4	3,8	3	4	4	4	4	3,8	3	3	4	4	4	3,6	3,6
11	3	3	4	3	3,25	3	3	4	4	4	3,6	3	3	4	4	4	3,6	3	4	4	4	4	3,8	3,6
12	3	3	4	3	3,25	3	4	4	4	4	3,8	3	4	4	4	4	3,8	3	4	4	4	4	3,8	3,7
13	3	3	4	3	3,25	3	4	3	4	4	3,6	3	3	4	3	4	3,4	3	4	4	3	4	3,6	3,5
14	3	3	4	3	3,25	3	4	4	3	4	3,6	3	4	4	4	4	3,8	3	4	4	4	4	3,8	3,6
15	3	3	4	3	3,25	3	4	3	3	4	3,4	3	3	4	3	3	3,2	3	4	4	3	4	3,6	3,4
16	3	3	4	3	3,25	3	4	4	4	4	3,8	3	4	4	4	4	3,8	3	3	4	4	4	3,6	3,6

17	3	3	4	3	3,25	3	3	4	4	4	3,6	3	4	3	4	4	3,6	3	3	4	3	4	3,4	3,5
18	3	3	4	3	3,25	3	3	4	3	4	3,4	3	4	4	3	3	3,4	3	4	3	4	4	3,6	3,4

Note:

- A. Content
- B. Communication Achievement
- C. Organisation
- D. Language
- E. SOP
- F. Grammar & Vocabulary
- G. Discourse Management
- H. Pronunciation
- I. Interactive Communication
- J. SOP

- K. Grammar & Vocabulary
- L. Discourse Management
- M. Pronunciation
- N. Interactive Communication
- O. SOP
- P. Grammar & Vocabulary
- Q. Discourse Management
- R. Pronunciation
- S. Interactive Communication



UNIT 5 – 8

Students' Code	UNITS																									Total Mean
	5. Escorting Guest to the Room						6. Check-out						7. Guest Complaints						8. Selling Hotel Products and Services							
	A	B	C	D	E	Mean	F	G	H	I	J	Mean	K	L	M	N	O	Mean	P	Q	R	S	T	Mean		
1	3	4	4	4	4	3,8	3	4	4	4	4	3,8	3	3	4	4	4	3,6	4	4	3	4	4	3,8	3,8	
2	3	4	4	4	4	3,8	3	3	4	3	4	3,4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3,6	3,7	
3	3	4	4	3	4	3,6	3	3	4	4	4	3,6	3	3	4	4	4	3,6	3	4	3	4	4	3,6	3,6	
4	3	4	4	4	3	3,6	2	4	4	4	4	3,6	3	3	4	4	4	3,6	3	4	3	3	4	3,4	3,6	
5	3	3	4	4	4	3,6	3	3	4	3	4	3,4	3	3	4	3	4	3,4	3	3	4	4	4	3,6	3,5	
6	3	3	4	4	4	3,6	3	3	4	3	4	3,4	3	3	4	3	4	3,4	3	3	4	3	4	3,4	3,5	
7	3	4	4	4	4	3,8	3	4	4	4	4	3,8	3	3	4	3	4	3,4	3	4	4	4	4	3,8	3,7	
8	3	3	4	3	4	3,4	3	3	4	4	4	3,6	3	3	4	3	4	3,4	3	3	4	3	4	3,4	3,5	
9	3	3	4	3	4	3,4	3	3	4	4	4	3,6	3	4	3	4	4	3,6	3	3	4	4	4	3,6	3,6	
10	3	4	4	4	4	3,8	3	4	4	4	4	3,8	3	4	4	4	4	3,8	3	4	4	4	4	3,8	3,8	
11	4	4	3	4	4	3,8	2	4	4	4	4	3,6	3	4	4	3	4	3,6	3	4	4	4	4	3,8	3,7	
12	3	4	3	4	5	3,8	3	4	3	4	4	3,6	4	3	4	4	4	3,8	3	4	4	4	4	3,8	3,8	
13	3	3	4	3	4	3,4	3	3	4	3	4	3,4	3	4	4	3	4	3,6	4	3	4	3	4	3,6	3,5	
14	3	3	4	4	4	3,6	3	3	4	4	4	3,6	3	3	4	4	4	3,6	4	4	3	4	4	3,8	3,7	
15	3	4	4	4	3	3,6	3	3	4	3	4	3,4	3	3	4	4	4	3,6	3	3	4	3	4	3,4	3,5	

16	3	4	3	4	4	3,6	3	4	4	4	4	3,8	3	3	4	4	4	3,6	3	4	4	4	4	3,8	3,7
17	3	3	4	3	4	3,4	3	4	4	4	4	3,8	3	3	4	4	4	3,6	3	4	3	4	4	3,6	3,6
18	3	3	4	3	4	3,4	3	3	4	3	4	3,4	3	3	4	4	4	3,6	3	3	4	4	4	3,6	3,5

Note:

- A. SOP
- B. Grammar & Vocabulary
- C. Discourse Management
- D. Pronunciation
- E. Interactive Communication
- F. SOP
- G. Grammar & Vocabulary
- H. Discourse Management
- I. Pronunciation
- J. Interactive Communication

- K. SOP
- L. Grammar & Vocabulary
- M. Discourse Management
- N. Pronunciation
- O. Interactive Communication
- P. SOP
- Q. Grammar & Vocabulary
- R. Discourse Management
- S. Pronunciation
- T. Interactive Communication



Appendix 20. Results of the Posstest

UNIT 1 – 4

Students , Code	UNITS																								Total Mean
	1. Room Reservation via Email					2. Check-in Without Reservation						3. Check-in With Reservation						4. Giving Direction							
	A	B	C	D	Mean	E	F	G	H	I	Mean	J	K	L	M	N	Mean	O	P	Q	R	S	Mean		
1	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4,6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4,9	
2	4	5	5	5	4,75	5	4	5	5	5	4,8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4,9	
3	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4,6	5	4	5	5	5	4,8	5	5	5	4	5	4,8	4,8	
4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4,6	4	5	5	5	5	4,8	4	5	5	5	5	4,8	4,8	
5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4,2	4	3	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4,8	4,5	
6	5	5	5	4	4,75	5	5	5	4	5	4,8	4	4	5	5	5	4,6	5	4	5	5	5	4,8	4,7	
7	5	4	5	5	4,75	4	5	5	5	5	4,8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4,9	
8	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4,6	5	5	5	5	4	4,8	5	5	5	4	5	4,8	4,8	
9	5	5	5	4	4,75	5	4	4	5	4	4,4	5	4	4	4	5	4,4	5	5	5	4	5	4,8	4,6	
10	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4,8	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4,8	4,9	
11	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4,6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4,9	
12	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4,8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,0	
13	5	4	5	5	4,75	4	4	5	4	5	4,4	5	5	4	5	4	4,6	5	4	5	5	5	4,8	4,6	
14	4	5	5	5	4,75	4	5	5	5	5	4,8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4,9	
15	4	4	4	5	4,25	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4,8	5	4	5	4	5	4,6	4,4	
16	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4,8	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4,8	4,9	

17	4	5	5	5	4,75	4	5	5	5	5	4,8	4	5	5	5	5	4,8	5	5	5	5	5	5	4,8
18	5	4	4	5	4,5	4	4	5	4	5	4,4	5	4	5	5	5	4,8	5	5	5	5	5	5	4,7

Note:

- A. Content
- B. Communication Achievement
- C. Organisation
- D. Language
- E. SOP
- F. Grammar & Vocabulary
- G. Discourse Management
- H. Pronunciation
- I. Interactive Communication
- J. SOP

- K. Grammar & Vocabulary
- L. Discourse Management
- M. Pronunciation
- N. Interactive Communication
- O. SOP
- P. Grammar & Vocabulary
- Q. Discourse Management
- R. Pronunciation
- S. Interactive Communication



UNIT 5 – 8

Students' Code	UNITS																									Total Mean
	5. Escorting Guest to the Room						6. Check-out						7. Guest Complaints						8. Selling Hotel Products and Services							
	A	B	C	D	E	Mean	F	G	H	I	J	Mean	K	L	M	N	O	Mean	P	Q	R	S	T	Mean		
1	4	5	5	5	5	4,8	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4,8	5	5	5	5	5	5	4,9	
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4,8	5	4	5	5	5	4,8	4,9	
4	5	4	5	5	5	4,8	4	5	5	5	5	4,8	4	5	5	5	5	4,8	5	4	5	5	5	4,8	4,8	
5	4	4	5	5	5	4,6	4	4	5	5	5	4,6	4	4	5	5	5	4,6	5	4	5	4	5	4,6	4,6	
6	4	5	5	5	5	4,8	4	5	5	5	5	4,8	4	5	5	5	5	4,8	5	4	5	5	5	4,8	4,8	
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
8	4	5	5	5	5	4,8	4	5	5	5	5	4,8	4	5	5	5	5	4,8	4	4	5	5	5	4,6	4,75	
9	4	5	5	5	5	4,8	5	4	5	5	5	4,8	5	4	5	5	5	4,8	5	4	5	5	5	4,8	4,8	
10	5	4	5	5	5	4,8	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4,8	5	5	5	5	5	5	4,9	
11	4	5	5	5	5	4,8	4	5	5	5	5	4,8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4,9	
12	4	5	5	5	5	4,8	4	5	5	5	5	4,8	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4,8	4,85	
13	4	5	5	5	5	4,8	4	5	5	5	5	4,8	4	5	5	5	5	4,8	4	5	5	5	5	4,8	4,8	
14	4	5	5	5	5	4,8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4,95	
15	5	4	5	5	5	4,8	4	4	5	5	5	4,6	4	4	5	5	5	4,6	4	4	5	5	5	4,6	4,65	

16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	4	5	5	5	5	4,8	4	5	5	5	5	4,8	4	5	5	5	5	4,8	4	5	5	5	5	5	4,85
18	4	4	5	5	5	4,6	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4,6	5	5	5	4	5	4,8	4,75

Note:

- A. SOP
- B. Grammar & Vocabulary
- C. Discourse Management
- D. Pronunciation
- E. Interactive Communication
- F. SOP
- G. Grammar & Vocabulary
- H. Discourse Management
- I. Pronunciation
- J. Interactive Communication
- K. SOP
- L. Grammar & Vocabulary
- M. Discourse Management
- N. Pronunciation
- O. Interactive Communication
- P. SOP
- Q. Grammar & Vocabulary
- R. Discourse Management
- S. Pronunciation
- T. Interactive Communication

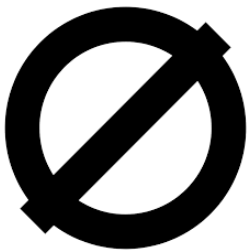
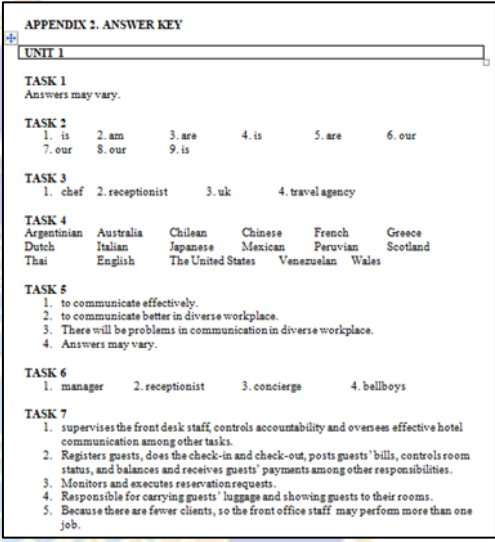


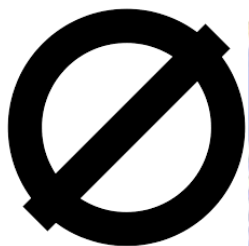
Appendix 21. The Mean of Students' Responses on the Module Practicality

No	Statements	Strongly Agree	Agree	Neutral	Disagree	Strongly Disagree	Mean
1	The module was easy to understand.	15	3	0	0	0	4,83
2	The instructions for the tasks and activities were clear.	14	4	0	0	0	4,78
3	I was able to follow the lessons in the module without confusion.	14	4	0	0	0	4,78
4	QR codes for videos and audios were easy to access.	15	3	0	0	0	4,83
5	The tasks were not too difficult.	10	8	0	0	0	4,56
6	The number of tasks or activities was not too many.	12	6	0	0	0	4,67
7	The size of the module (number of pages or lessons) felt right for me.	17	1	0	0	0	4,94
8	The time given to finish the tasks was enough.	10	7	1	0	0	4,50
9	I was able to do the activities without needing too much help.	10	8	0	0	0	4,56
10	The activities helped me practice speaking and communication skills.	18	0	0	0	0	5,00
11	I had the chance to work together and collaborate with classmates.	14	4	0	0	0	4,78
12	I was encouraged to be creative in role-plays or tasks.	10	8	0	0	0	4,56
13	I had to think critically to solve problems or respond in situations.	14	4	0	0	0	4,78
14	I learned how to break down complex problems into manageable parts and design step-by-step solutions.	12	6	0	0	0	4,67
15	The lessons helped me understand the importance of being respectful in communication.	14	4	0	0	0	4,78
16	The activities were interesting and enjoyable.	16	2	0	0	0	4,89
17	The module helped me understand how to use English in a front office job.	17	1	0	0	0	4,94
18	I can apply what I learned in real life or in the future.	16	2	0	0	0	4,89
19	The topics and situations in the module were realistic and useful.	10	8	0	0	0	4,56

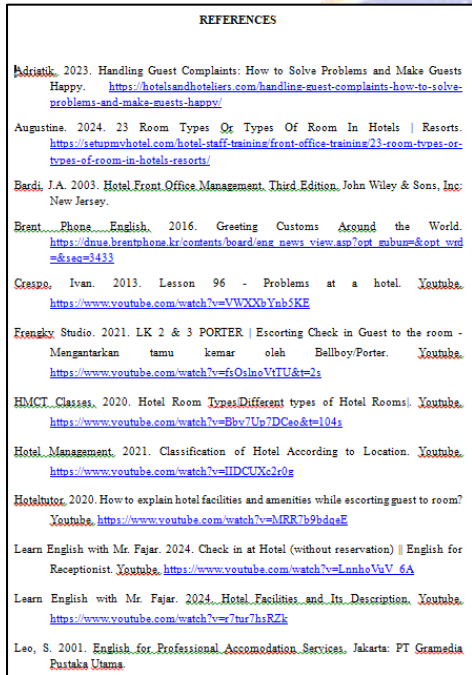
Appendix 22. Revision 1 to the EFO Module Based on Expert Validation

Aspect	Before Revision	After Revision	Justification (Based on the Experts Feedback)
(1)	(2)	(3)	(4)
Redundancy in Sections	The Input and Starter sections seemed overlapped in purpose and content. 	Had only two short questions in the Starter without images, and added questions after the QR code in the Input as listening practice. The instruction in the Input was simplified. 	ESP expert noted redundancy and recommended changing these sections for coherence.
Answer Key	No answer key was provided for practice tasks.	Added an answer key at the end of each unit or in an appendix.	Suggested by ESP expert to support independent learning

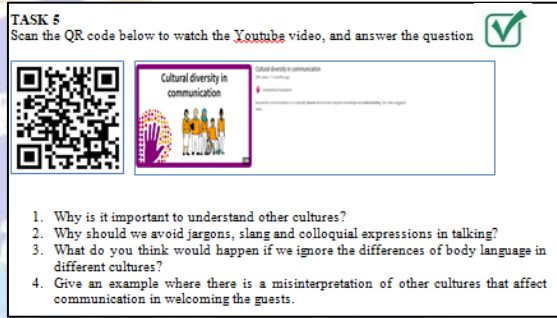
Aspect	Before Revision	After Revision	Justification (Based on the Experts Feedback)
(1)	(2)	(3)	(4)
			and facilitate self-checking.
Author Information	No author biography or professional background included.	Added a short biography and/or CV section at the beginning or end of the module.	Recommended by ESP expert to validate authorship and academic/professional credentials.

Aspect	Before Revision	After Revision	Justification (Based on the Experts Feedback)
(1)	(2)	(3)	(4)
		AUTHORS' BIOGRAPHIES  Rima Andriani Sari is a candidate doctor in Language Education, Universitas Pendidikan Ganesha. She received her Master's degree in linguistics at Universitas Indonesia. At present, she teaches at D4 English for Business and Professional Communication, Universitas Pendidikan Ganesha, Singaraja, Bali. Her research interests lie in English education, English for Specific Purposes, linguistics, and 21st Century teaching and learning. She can be contacted at email: rima.andriani@undiksha.ac.id  Ni Nyoman Padmadewi is a professor in English Language Education. She completed her Master's studies at Macquarie University, N.S.W., Australia, and received her Doctoral degree from Universitas Udayana. At present, she teaches at English Language Education in a postgraduate program at Universitas Pendidikan Ganesha, Singaraja, Bali. Padmadewi's research covers various topics related to English language teaching pedagogy, special needs education, inclusive education, and the assessment of English language learning at various levels of education. Apart from being active in teaching and researching, Padmadewi is also actively involved in and organizes various social activities in the context of community development in rural areas. You can reach her via email at nym.padmadewi@undiksha.ac.id  Ni Made Ratminingsih is a professor in English Language Education. She completed her Master's degree in English Education at Deakin University, and completed her Doctoral degree at Universitas Pendidikan Jakarta. At present, she teaches at English Language Education in postgraduate program, Universitas Pendidikan Ganesha, Singaraja, Bali. Her researches cover various topics related to pedagogy and English Language Teaching (ELT), especially in the context of learning English as a foreign language (EFL) and learning English for children (TEYL). In addition, Ni Made Ratminingsih is also active as an opinion article writer in national newspapers. She can be contacted at email: made.ratminingsih@undiksha.ac.id  I Gede Budasi is a professor in linguistics. He completed his postgraduate diploma in the Regional Language Center (RELC) in Singapore. Then, he was enrolled in the TESOL Program of Master of Education Faculty at University of South Australia, and completed his Master of Education in 1995. He completed his doctoral study in linguistics at the Faculty of Cultural Science of Universitas Gajah Mada. At present, he teaches at English Language Education in postgraduate program, Universitas Pendidikan Ganesha, Singaraja, Bali. His research interests lie in linguistics, especially historical and contrastive linguistics, cross cultural communication, and English for Specific Purposes. He can be contacted at email: gede.budasi@undiksha.ac.id	
Instructional Quality Criteria	Module design should clearly align with validated instructional material standards. One of the standards by Tomlinson is that materials should provide learners with opportunities to use, such as interaction can be achieved through post-listening.	Revised module to reflect quality indicators based on the validation instrument used in expert review by adding questions after listening in the Input section.	ESP expert emphasized the need to ensure compliance with instructional quality criteria.

Aspect	Before Revision	After Revision	Justification (Based on the Experts Feedback)
(1)	(2)	(3)	(4)
	INPUT Study the conversation below. Scan the barcode below to listen to the conversation. Read the transcript in appendix 1. Practice it with your partner. 	INPUT Scan the QR code below to listen to the conversation and answer the questions!  What is the room type reserved by the caller? What is the rate?	
Punctuation Consistency	Inconsistent use of punctuation, and there should be use of exclamation marks after all instructions.	Revised all units for consistent and appropriate punctuation usage.	ESP expert highlighted the importance of punctuation consistency for readability and tone.

Aspect	Before Revision	After Revision	Justification (Based on the Experts Feedback)
(1)	(2)	(3)	(4)
Image and Video Attribution	Media (images/videos) lacked citations or proper attribution.  REFERENCES Adriatik. 2023. Handling Guest Complaints: How to Solve Problems and Make Guests Happy. https://hotelsandhoteliers.com/handling-guest-complaints-how-to-solve-problems-and-make-guests-happy/ Augustina. 2024. 23 Room Types Or Types Of Room In Hotels Resorts. https://stapumvhotel.com/hotel-staff-training/front-office-training/23-room-types-or-types-of-room-in-hotels-resorts/ Bardi, J.A. 2003. Hotel Front Office Management, Third Edition, John Wiley & Sons, Inc: New Jersey. Brent. 2016. Greeting Customs Around the World. https://dnus.brentphone.kr/contents/board_eng_news_view.asp?opt_subun=&opt_wrd=&seq=3433 Craspo, Ivan. 2013. Lesson 96 - Problems at a hotel. Youtube. https://www.youtube.com/watch?v=VWXXbYab5KE Frengky Studio. 2021. LK 2 & 3 PORTER Escorting Check in Guest to the room - Mengantar tamu kamar oleh Bellboy/Porter. Youtube. https://www.youtube.com/watch?v=fsOslneVtU&t=2s HMCT_Classes. 2020. Hotel Room Types: Different types of Hotel Rooms. Youtube. https://www.youtube.com/watch?v=Bbv7Up7DCeo&t=104s Hotel Management. 2021. Classification of Hotel According to Location. Youtube. https://www.youtube.com/watch?v=HDCUXc2r0g Hotelutor. 2020. How to explain hotel facilities and amenities while escorting guest to room? Youtube. https://www.youtube.com/watch?v=MRR7b9bdaE Learn English with Mr. Fajar. 2024. Check in at Hotel (without reservation) English for Receptionist Youtube. https://www.youtube.com/watch?v=LmhoVvV_6A Learn English with Mr. Fajar. 2024. Hotel Facilities and Its Description. Youtube. https://www.youtube.com/watch?v=7ur7hRZk Leo, S. 2001. English for Professional Accommodation Services. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.	All images and videos now include proper citations both below the media and in the bibliography.	ELT expert stressed the need for academic integrity and proper attribution of all media sources.

Aspect	Before Revision	After Revision	Justification (Based on the Experts Feedback)
(1)	(2)	(3)	(4)
	TASK 6 It is important to learn and understand guests' culture. Study the following video to learn about it and answer the questions below.   1. Why is it important to understand other cultures? 2. Why should we avoid jargons, slang and colloquial expressions in talking? 3. What do you think would happen if we ignore the differences of body language in different cultures? 4. Give an example where there is a misinterpretation of other cultures that affect communication in welcoming the guests.	REFERENCES Adriatik. 2023. Handling Guest Complaints: How to Solve Problems and Make Guests Happy. https://hotelsandhoteliers.com/handling-guest-complaints-how-to-solve-problems-and-make-guests-happy/ Augustine. 2024. 23 Room Types Or Types Of Room In Hotels Resorts. https://setupmyhotel.com/hotel-staff-training/front-office-training/23-room-types-or-types-of-room-in-hotels-resorts/ Bardi, J.A. 2003. <i>Hotel Front Office Management</i>. Third Edition, John Wiley & Sons, Inc: New Jersey. Brent. Phone. English. 2016. Greeting Customs Around the World. https://dnue.brentphone.kr/CONTENT/FOCUS/board.asp?news_view.asp?opt_subun=&opt_wrd=&seq=3433 Craspo, Ivan. 2013. Lesson 96 Problems at Hotel. Youtube. https://www.youtube.com/watch?v=VWXXbYnb5KE Freepik company. www.freepik.com Freisky Studio. 2021. LK 2 & 3 PORTER Escorting a Guest to the room. https://www.youtube.com/watch?v=fiOlnuVXU&t=24 HMCCT. Classes. 2020. Hotel Room Types Different types of Hotel Rooms . Youtube. https://www.youtube.com/watch?v=EbvtUo7DCeo&t=104s Hotel Management. 2021. Classification of Hotel According to Location. Youtube. https://www.youtube.com/watch?v=HDCUXc2r0g Hoteltutor. 2020. How to explain hotel facilities and amenities while escorting guest to room? Youtube. https://www.youtube.com/watch?v=MRR7b9hdqE Learn English with Mr. Fajar. 2024. Check in at Hotel (without reservation) English for Receptionist Youtube. https://www.youtube.com/watch?v=LmhoVuV_6A Learn English with Mr. Fajar. 2024. Hotel Facilities and Its Description. Youtube. https://www.youtube.com/watch?v=7ur7kRZk Leo, S. 2001. <i>English for Professional Accomodation Services</i>. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama. Let's Learn English. 2020. English conversation: Booking a hotel room. Youtube. https://www.youtube.com/watch?v=aT5wv17RrOk LINC Youtube videos. English in Vancouver. 2012. Asking for Directions Part 1, Lesson 16. English in Vancouver. Youtube. https://www.youtube.com/watch?v=SeIKun0cXQI LinguaTV. 2010. Learn English for Hotel and Tourism: "Checking into a hotel" English course by LinguaTV. Youtube. https://www.youtube.com/watch?v=vvofYX23lg Magnify School. 2021. Hotel Front Desk Jobs Hotel Front Desk Job Description. Youtube. https://www.youtube.com/watch?v=0I669dx1cHU Parador Hotels and Resort. 2024. Apa Itu Fasilitas Amenities? https://parador-hotels.com/blog/apa-itu-fasilitas-amenitas Simpleshow Foundation. 2023. Cultural diversity in communication. Youtube. https://www.youtube.com/watch?v=TvcSdmIsCro Siteminder. 2024. Your complete guide to hotel classification. https://www.siteminder.com/r/hotel-classifications Smartvilla. 2021. See 22 Things You Can Take From A Hotel Room For Free. Youtube. https://www.youtube.com/watch?v=GJ9s3moroBQ&t=322s Top. English. 2016. Countries and Nationalities. Youtube. https://www.youtube.com/watch?v=BRXIRL_o	

Aspect	Before Revision	After Revision	Justification (Based on the Experts Feedback)
(1)	(2)	(3)	(4)
		 TASK 5 Scan the QR code below to watch the Youtube video, and answer the question Cultural diversity in communication 1. Why is it important to understand other cultures? 2. Why should we avoid jargons, slang and colloquial expressions in talking? 3. What do you think would happen if we ignore the differences of body language in different cultures? 4. Give an example where there is a misinterpretation of other cultures that affect communication in welcoming the guests.	
Reading Text Citation	Reading texts were included without source citations.	All reading passages now include source information directly below or adjacent to the text.	Addresses ELT expert's concern regarding ethical sourcing of texts.

Aspect	Before Revision	After Revision	Justification (Based on the Experts Feedback)
(1)	(2)	(3)	(4)
	CONTENT Study the following text. Greetings around the World There are many ways to greet people around the world. One which is very common is to shake hands. When greeting a stranger, a firm handshake and eye contact, or even just a fist bump, are considered polite and respectable in many Western countries. However, this is not common in other parts of the world. No matter where you are, the first step to developing a successful relationship is to learn how the locals greet each other. The standard greeting differs greatly depending on one's location. In the USA, it is normal for men to shake hands when they meet. Greetings are casual. A handshake, a smile and a 'hello' will do just fine. The British often simply say 'hello' when they meet friends. They usually shake hands only when they meet for the first time. A quick light kissing is common in an informal situation between men and women and also between women who know each other very well. The French people shake hands with their friends and often kiss them on both cheeks, both upon meeting and leaving. In Japan and Korea, the common greeting for men and women is to bow when they greet someone. In Arab countries, close male friends or colleagues hug and kiss both cheeks. They shake hands with the right hand only. Men and women do not shake hands with the opposite sex. In India and Nepal, the people greet others by pressing their palms together in an upward-pointing prayer position at heart level or higher, and then bend their heads slightly forward to take a bow. They greet by saying <i>Namaste</i> which is considered a sign of respect and gratitude. Chinese when meeting someone for the first time, they would usually nod their heads and smile, or shake hands if in a formal situation. In Russia, the typical greeting is a very firm handshake. It is considered gallant there to kiss women three times while alternating cheeks, and even to kiss hands. Gestures have bigger power than words, so we should learn about it while interacting with people from other cultures as we do when speaking a foreign language.	CONTENT FOCUS Study the following text! Greetings around the World There are many ways to greet people around the world. One which is very common is to shake hands. When greeting a stranger, a firm handshake and eye contact, or even just a fist bump, are considered polite and respectable in many Western countries. However, this is not common in other parts of the world. No matter where you are, the first step to developing a successful relationship is to learn how the locals greet each other. The standard greeting differs greatly depending on one's location. In the USA, it is normal for men to shake hands when they meet. Greetings are casual. A handshake, a smile and a 'hello' will do just fine. The British often simply say 'hello' when they meet friends. They usually shake hands only when they meet for the first time. A quick light kissing is common in an informal situation between men and women and also between women who know each other very well. The French people shake hands with their friends and often kiss them on both cheeks, both upon meeting and leaving. In Japan and Korea, the common greeting for men and women is to bow when they greet someone. In Arab countries, close male friends or colleagues hug and kiss both cheeks. They shake hands with the right hand only. Men and women do not shake hands with the opposite sex. In India and Nepal, the people greet others by pressing their palms together in an upward-pointing prayer position at heart level or higher, and then bend their heads slightly forward to take a bow. They greet by saying <i>Namaste</i> which is considered a sign of respect and gratitude. Chinese when meeting someone for the first time, they would usually nod their heads and smile, or shake hands if in a formal situation. In Russia, the typical greeting is a very firm handshake. It is considered gallant there to kiss women three times while alternating cheeks, and even to kiss hands. Gestures have bigger power than words, so we should learn about it while interacting with people from other cultures as we do when speaking a foreign language. (Source: adapted from www.dnue.brentphoe)	
Grammar and Spelling	Notable grammar and spelling errors were present across the module.	Grammar and spelling have been carefully proofread and corrected throughout all units.	ELT expert emphasized the importance of linguistic accuracy.

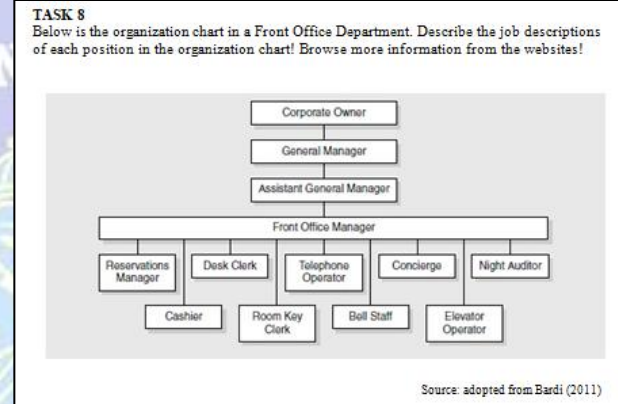
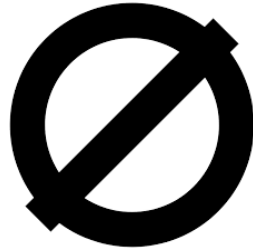
Aspect	Before Revision	After Revision	Justification (Based on the Experts Feedback)
(1)	(2)	(3)	(4)
	LANGUAGE Study the following language expressions. A. Offering assistance - May I help you? - How may I assist you? - Can I help you? - What can I do for you? - How may I be of service?  • Asking the length of guest stay - May I know the date of your arrival? - How long will you be staying? - For how many nights? - Is it only for one night? - What date would you like to check-in? - For how long? • Asking Guest Information - May I know your name? - Could you tell me your name, please?  - Who is the booking for, Sir/ma'am?  - May I know who I am speaking with? - Could you spell your name for me, please? - May I have your phone number and email address, please? - Could you tell me the contact person, please?	LANGUAGE FOCUS Study the following language expressions of handling reservation! • Offering assistance - May I help you? - How may I assist you? - Can I help you? - What can I do for you? - How may I be of service?  • Asking the length of guest stay - May I know the date of your arrival? - How long will you be staying? - For how many nights? - Is it only for one night? - What date would you like to check-in? - For how long? • Asking for guest information - May I know your name? - Could you tell me your name, please? - Who is the booking for, Sir/Ma'am?  - May I know who I am speaking with? - Could you spell your name for me, please? - May I have your phone number and email address, please? - Could you tell me the contact person, please?	

Appendix 23. Revision 2 to the EFO Module Based on Practicality Evaluation from Course Instructor and Students

Aspect	Before Revision	After Revision	Source of Feedback
(1)	(2)	(3)	(4)
Case-Based Tasks	There were more tasks limited to role-plays and dialogues simulating general front office scenarios. TASK 7 Work in pair. Make a conversation about handling complaints, while considering the non-verbal language (smile, body movement, intonation). TASK 8 Watch the following video. Find out the guest complaints. What are the solutions given by the receptionist?	Additional tasks involving critical incidents and guest conflict resolution were integrated into relevant units to enhance problem-solving and decision-making skills. TASK 8 Work in pairs, and create a conversation based on one of the scenarios and the prompts below! Scenario 1: A guest, Mr. Ahmed, is unhappy because the pool was closed for maintenance, and he wasn't informed ahead of time. Scenario 2: A guest, Mrs. Patel, is angry about slow Wi-Fi, which affected her ability to work during her stay. Prompts: Break down the complaint into manageable steps and apply a problem-solving framework to resolve the issue. Act out the conversation.	Course Instructor

Aspect	Before Revision	After Revision	Source of Feedback
(1)	(2)	(3)	(4)
Language Focus Section	Focused on general vocabulary and basic expressions relevant to front office communication. LANGUAGE Here are expressions you can use when complaining: ✓ I have a complaint to make... ✓ Sorry to bother you, but... ✓ I'm sorry to say this, but... ✓ I'm afraid I've got a complaint about... ✓ I'm afraid there is a slight problem with... ✓ Excuse me, but there is a problem with... ✓ I want to complain about... ✓ I'm angry about...	Expanded to include more professional expressions, particularly for responding to guest complaints, handling special requests, and addressing difficult situations. LANGUAGE FOCUS Study the following expressions in handling complaints! Making complaints: ✓ I have a complaint to make... ✓ Sorry to bother you, but... ✓ I'm sorry to say this, but... ✓ I'm afraid I've got a complaint about... ✓ I'm afraid there is a slight problem with... ✓ Excuse me, but there is a problem with... ✓ I want to complain about... ✓ I'm angry about... Responding to a complaint ✓ I am sorry to hear that Sir ✓ I am sorry but this will never happen again ✓ I am sorry, we promise never to make the mistake again ✓ I am sorry, we will do our best not to make the same mistake again ✓ I am sorry for the inconvenience....	Course Instructor

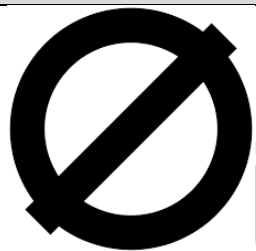
Aspect	Before Revision	After Revision	Source of Feedback
(1)	(2)	(3)	(4)
Visual Support	Limited visual elements; mainly text-based with minimal diagrams.	Added organizational charts to visually support learning, especially for visual and novice learners.	Course Instructor
Real Practice Opportunities	In-class role-plays were the main form of applied learning.	Added suggestions for on-site hotel practice to enrich students' understanding of front office work.	Students



TASK 8
Work in groups, and visit one of the hotels in your city! Dig information related to escorting guest to the room in the hotel:

- The responsibility of porter/bellboy.
- The SOP of how to escort the guest at the hotel.

After you get the information, present the information that you get in front of the class!

Aspect	Before Revision	After Revision	Source of Feedback
(1)	(2)	(3)	(4)
			
QR Code Accessibility	QR codes were included, but not consistently accessible. TASK 2  From this Video, what do you think about the receptionist expression in handling a guest complaint? 1. From the video above, what do we have to consider to become a professional receptionist if we receive complaints from the guest? 2. Why do we have to apologize when we hear complaints from the guest?	Improved QR code functionality and tested links to ensure compatibility in PDF. TASK 2 Scan the QR code below to watch the Youtube video, and answer the questions!   1. What do you think about the receptionist' expressions in handling a guest complaint? 2. What do we have to consider to become a professional receptionist if we receive complaints from the guest? 3. Why do we have to apologize when we hear complaints from the guest?	Students

Appendix 24. The Documentation



