

APPENDICES



Appendix1. Research Permission Letters to SMK N 2 Singaraja



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
FAKULTAS BAHASA DAN SENI

Jalan A.Yani No. 67 Singaraja Bali Kode Pos 81116

Telepon (0362) 21541 Fax. (0362) 27561

Laman: fbs.undiksha.ac.id

Nomor : 1691/UN48.7.1/DT/2020

27 Juli 2020

Perihal : **Permohonan Izin Observasi**

Yth. Kepala SMK Negeri 2 Singaraja
di Singaraja

Dalam rangka pengumpulan data untuk menyelesaikan Proposal penelitian skripsi, dengan hormat kami mohon agar Bapak/Ibu mengizinkan mahasiswa di bawah ini:

Nama : I Gede Febry Wira Pratama
NIM : 1712021134
Jurusan : Bahasa Asing
Program Studi : Pendidikan Bahasa Inggris
Jenjang : S1
Tahun Akademik : 2019/2020

untuk mencari data yang diperlukan pada institusi yang Bapak/Ibu pimpin.

Atas perhatian dan bantuan Bapak/Ibu, kami ucapkan terima kasih.


a.n. Dekan,
Wakil Dekan I,


Dr. Dewa Putu Ramendra, S.Pd., M.Pd.
NIP. 197609022000031001

Tembusan:

1. Dekan FBS Undiksha Singaraja
2. Koorprodi, Pendidikan Bahasa Inggris
3. Sub Bagian Pendidikan FBS

Appendix 2. Reply Letter from SMK N 2 Singaraja

**PEMERINTAH PROVINSI BALI**
DINAS PENDIDIKAN KEPEMUDAAN DAN OLAAHRAGA
SMK NEGERI 2 SINGARAJA
Jalan Srikandi No. 9 Singaraja, Bali 81151 Telp./Fak. : (0362) 23217
Email : smkn2singaraja@gmail.com | Website : www.smkn2singaraja.sch.id

SURAT KETERANGAN
Nomor: 425.13/04302/SMKN2 SGR


Yang bertanda tangan di bawah ini Kepala SMK Negeri 2 Singaraja, Kabupaten Buleleng, Provinsi Bali, menerangkan bahwa:

Nama	: I Gede Febry Wira Pratama
NIM	: 1712021134
Program Studi	: Pendidikan Bahasa Inggris
Jurusan	: Bahasa Asing
Fakultas	: Bahasa dan Seni
Perguruan Tinggi	: Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja

memang benar telah melakukan penelitian untuk mengumpulkan data skripsi yang berjudul *“Developing English Material for Front Office for XII Grade Students in First Semester at SMK N 2 Singaraja”* di SMK Negeri 2 Singaraja pada tanggal 27 Juli 2020 s.d. 14 November 2020.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya

Singaraja, 9 Maret 2021
Kepala SMK Negeri 2 Singaraja


Ni Ketut Wisiani, S.Pd., M.Si.
Pembina Tk. I, IV/b
NIP. 196806091990032005

CS Dipindai dengan CamScanner

Appendix 3. Curriculum Vitae of Front Office Staff

CURRICULUM VITAE

Personal Detail

Name : I Gede Eva Krisnanto
Place/Date of Address : Adeng, 26 May 1995
Address : Br. Adeng, Tegal Jadi, Marga, Tabanan
Sex : Male
Religion : Hindu
Height : 175 cm
Weight : 75 kg
Phone Number : 087754453828
E-mail : krisnantoeva@yahoo.co.id



Education

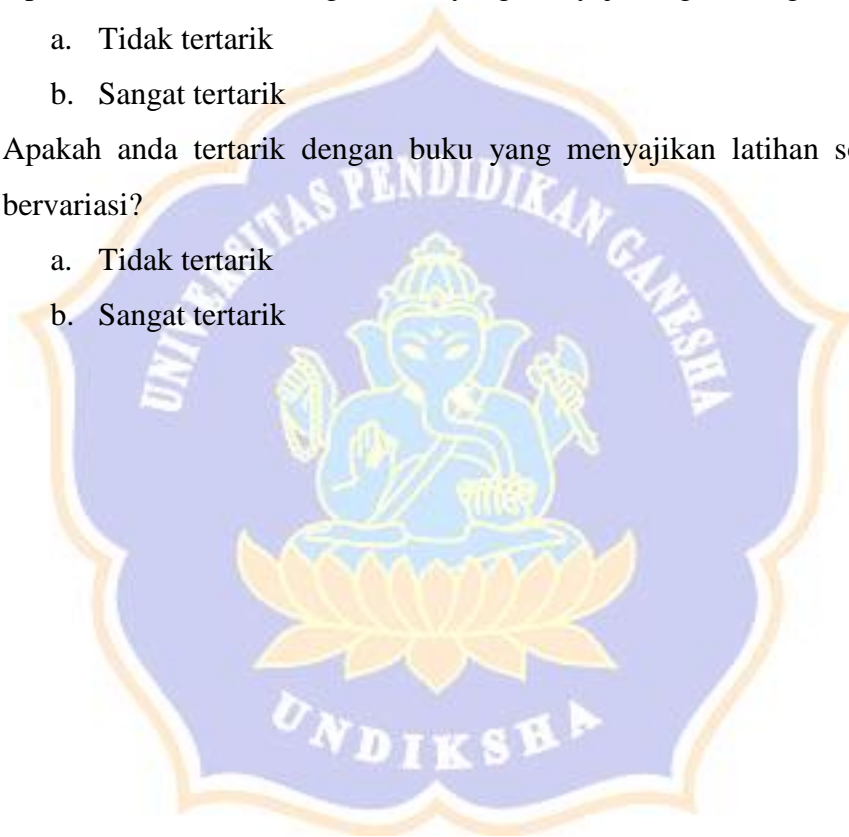
2001 – 2007 : Elementary School
2007 – 2010 : Junior High School
2010 – 2013 : Senior High School
2014 – 2015 : Diploma 1 Cruise Ship Academy

Appendix 4. Questionnaire Observation Student and Teacher

Questionnaire of Need Analysis for Students

1. Apakah anda menyukai mata pelajaran front office dengan metode guru yang digunakan selama ini?
 - a. Tidak
 - b. Suka
 - c. Sangat suka
2. Apakah anda sering merasa bosan dan ngantuk pada pelajaran Front office?
 - a. Ya
 - b. Tidak
3. Apakah anda merasa puas dengan nilai anda pada pelajaran Front office?
 - a. Tidak puas
 - b. Puas
 - c. Sangat puas
4. Berapakah nilai rata-rata anda pada mata pelajaran front office di semester ini?
 - a. < 50
 - b. > 50
5. Apakah anda menggunakan buku atau modul sebagai sumber belajar saat pelajaran Front office?
 - a. Ya
 - b. Tidak
6. Jika jawabanmu “tidak” pada no 4, lalu sumber belajar apakah yang biasanya anda pakai dalam belajar Front office?
 - a. Sumber dari internet
 - b. Diberikan selebaran oleh guru
 - c. A,B benar
7. Menurut anda apakah buku penting digunakan dalam pembelajaran?
 - a. Tidak penting
 - b. Penting
 - c. Sangat penting

8. Apakah dengan menggunakan buku dalam pelajaran Front office dapat meningkatkan prestasi anda?
 - a. Ya
 - b. Tidak
9. Apakah anda tertarik dengan buku yang menyajikan banyak contoh percakapan?
 - a. Tidak tertarik
 - b. Sangat tertarik
10. Apakah anda tertarik dengan buku yang menyajikan gambar-gambar?
 - a. Tidak tertarik
 - b. Sangat tertarik
11. Apakah anda tertarik dengan buku yang menyajikan latihan soal yang bervariasi?
 - a. Tidak tertarik
 - b. Sangat tertarik



Questionnaire of Need Analysis for Teacher

1. Apakah ada kendala seperti keterbatasan sumber belajar (buku ajar, modul) ketika bapak/ibu mengajar mata pelajaran Front office?
2. Apa solusi bapak/ibu terhadap masalah tersebut?
3. Sebagai guru front office, apakah metode yang bapak/ibu gunakan dalam mengajar mampu menarik minat siswa dalam pembelajaran front office?
4. Menurut bapak/ibu, perlukah buku ajar dalam pelajaran front office?
5. Menurut bapak/ibu, apakah material yang disajikan sudah cukup dalam buku ajar yang selama ini digunakan? (Khusus pada materi front office)
6. Apakah bahan ajar yang selama ini digunakan dapat menyajikan contoh percakapan yang biasanya dilakukan oleh staff Front Office di hotel?
7. Apakah bahan ajar yang selama ini digunakan dapat menyajikan gambar-gambar aktifitas yang dilakukan oleh staff Front office?
8. Apakah bahan ajar yang selama ini digunakan dapat menyajikan latihan-latihan soal yang bervariasi?
9. Berapa persen tingkat keberhasilan bapak/ibu dalam mengajar mata pelajaran Front office?
10. Apakah buku yang digunakan hanya focus membahas tentang front office?

Appendix 5. The Result of Student's Questionnaire

GOOGLE FORM UNTUK SISWA PADA MATA PELAJARAN FRONT OFFICE

Google form ini digunakan untuk mencari tahu permasalahan yang dialami siswa pada mata pelajaran front office

* Wajib

Nama *

Ketut Arik Muliani

Kelas *

XIIAP4

1. Apakah anda menyukai mata pelajaran front office dengan metode guru yang digunakan selama ini? *

- a. Tidak
- b. Suka
- c. Tidak Suka

2. Apakah anda sering merasa bosan dan ngantuk pada pelajaran Front office? *

- a. Tidak
- b. Suka

3. Apakah anda merasa puas dengan nilai anda pada pelajaran Front office? *

- a. Tidak puas
- b. Puas
- c. Sangat puas

4. Berapakah nilai rata - rata anda pada mata pelajaran front office di semester ini? *

- a. < 50
- b. > 50

5. Apakah anda menggunakan buku atau modul sebagai sumber belajar saat pelajaran Front office? *

- a. Ya
- b. Tidak

6. Jika jawabanmu “tidak” pada no 5, lalu sumber belajar apakah yang biasanya anda pakai dalam belajar Front office? *

- a. Sumber dari internet
- b. Diberikan selebaran oleh guru
- c. A, B benar

7. Menurut anda apakah buku penting digunakan dalam pembelajaran? *

- a. Tidak penting
- b. Penting
- c. Sangat penting

8. Apakah dengan menggunakan buku dalam pelajaran Front office dapat meningkatkan prestasi anda? *

- a. Ya
- b. Tidak

9. Apakah anda tertarik dengan buku yang menyajikan banyak contoh percakapan? *

- a. Tidak tertarik
- b. Sangat tertarik

10. Apakah anda tertarik dengan buku yang menyajikan gambar - gambar? *

- a. Tidak tertarik
- b. Sangat tertarik

11. Apakah anda tertarik dengan buku yang menyajikan latihan soal yang bervariasi?

- a. Tidak tertarik
- b. Sangat tertarik

GOOGLE FORM UNTUK SISWA PADA MATA PELAJARAN FRONT OFFICE

Google form ini digunakan untuk mencari tahu permasalahan yang dialami siswa pada mata pelajaran front office

* Wajib

Nama *

Kadek Yuliantari

Kelas *

XII Ap 4

1. Apakah anda menyukai mata pelajaran front office dengan metode guru yang digunakan selama ini? *

- a. Tidak
- b. Suka
- c. Tidak Suka

2. Apakah anda sering merasa bosan dan ngantuk pada pelajaran Front office? *

- a. Tidak
- b. Suka

3. Apakah anda merasa puas dengan nilai anda pada pelajaran Front office? *

- a. Tidak puas
- b. Puas
- c. Sangat puas

4. Berapakah nilai rata - rata anda pada mata pelajaran front office di semester ini? *

- a. < 50
- b. > 50

5. Apakah anda menggunakan buku atau modul sebagai sumber belajar saat pelajaran Front office? *

- a. Ya
- b. Tidak

6. Jika jawabanmu “tidak” pada no 5, lalu sumber belajar apakah yang biasanya anda pakai dalam belajar Front office? *

- a. Sumber dari internet
- b. Diberikan selebaran oleh guru
- c. A, B benar

7. Menurut anda apakah buku penting digunakan dalam pembelajaran? *

- a. Tidak penting
- b. Penting
- c. Sangat penting

8. Apakah dengan menggunakan buku dalam pelajaran Front office dapat meningkatkan prestasi anda? *

- a. Ya
- b. Tidak

9. Apakah anda tertarik dengan buku yang menyajikan banyak contoh percakapan? *

- a. Tidak tertarik
- b. Sangat tertarik

10. Apakah anda tertarik dengan buku yang menyajikan gambar - gambar? *

- a. Tidak tertarik
- b. Sangat tertarik

11. Apakah anda tertarik dengan buku yang menyajikan latihan soal yang bervariasi?

- a. Tidak tertarik
- b. Sangat tertarik

Appendix 6. The Result of Teacher's Questionnaire

Name of respondent : Luh Sutiari, S.Pd.

Position : Teacher of twelve grade student at SMK N 2 Singaraja

No	Soal									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.	Ya Ada	Menyuruh siswa cari materi pada internet/youtube	Perlu	Perlu	Belum	Cukup	Cukup	Cukup	65%	Tidak



Appendix 7. Need Analysis Questionnaire for Teacher and FO Staff

Questionnaire for Teacher and FO Staff

This data is needed as an instrument for conducting the research. Therefore, I really hope that the teacher who teach front office subjects are willing to help and spend some time filling in the data below.

The following are a number of language functions that the teacher should teach in front office subjects as stated in the syllabus for class XII in semester 1. Based on your experience, is there any others language functions that must be taught? If there is any language, please list it or add it at the bottom of the column!

No.	Material	Language Function
1.	Handling arrival and departure guest	<ul style="list-style-type: none">• Explain the scope of duties and responsibilities of the concierge section.• Explain the techniques and procedures for handling guest arrivals and guest departures.• Describe the bellboy's preparation for work.• Determine completeness of work for handling guest arrivals and departures.
2.	Handling guest luggage	<ul style="list-style-type: none">• Explain the function of handling guest luggage.• Explain the techniques and procedures for handling guest luggage.• Describe the types of guest luggage.

3.	Request handling of bell desk services	<ul style="list-style-type: none"> • Describe requests for bell desk service. • Describe the techniques and procedures for requesting bell desk services. • Determine the type of bell desk service request.
4	Handling of individual guest check-in	<ul style="list-style-type: none"> • Describe the scope of Reception. • Explain the duties and responsibilities of the reservation reception. • Describe the functions and benefits of Reception • Explain the completeness of reception work (tools, materials and administrative equipment). • Describes individual guest check-in handling techniques and procedures.
5	Handling of individual guest check-out	<ul style="list-style-type: none"> • Describe the completeness of individual guest check-out work (tools, materials and administrative equipment). • Describes individual guest check-out handling techniques and procedures.

If you find other language functions, you can add them below:

- 1.
- 2.
- 3.

Appendix 8. The Result of Teacher's Questionnaire

The Result of Teacher's Questionnaire

This data is needed as an instrument for conducting the research. Therefore, I really hope that the teacher who teach front office subjects are willing to help and spend some time filling in the data below.

Name of respondent : Luh Sutiari, S.Pd.

Date and time : 28 – 07 - 2020

Aims : to analyse language function and expression used by Front Office

The following are a number of language functions that the teacher should teach in front office subjects as stated in the syllabus for class XII in semester 1. Based on your experience, is there any others language functions that must be taught? If there is any language, please list it or add it at the bottom of the column!

No.	Material	Language Function
1.	Handling arrival and departure guest	<ul style="list-style-type: none">• Explain the scope of duties and responsibilities of the concierge section.• Explain the techniques and procedures for handling guest arrivals and guest departures.• Describe the bellboy's preparation for work.• Determine completeness of work for handling guest arrivals and departures.

2.	Handling guest luggage	<ul style="list-style-type: none"> • Explain the function of handling guest luggage. • Explain the techniques and procedures for handling guest luggage. • Describe the types of guest luggage.
3.	Request handling of bell desk services	<ul style="list-style-type: none"> • Describe requests for bell desk service. • Describe the techniques and procedures for requesting bell desk services. • Determine the type of bell desk service request.
4	Handling of individual guest check-in	<ul style="list-style-type: none"> • Describe the scope of Reception. • Explain the duties and responsibilities of the reservation reception. • Describe the functions and benefits of Reception • Explain the completeness of reception work (tools, materials and administrative equipment). • Describes individual guest check-in handling techniques and procedures.
5	Handling of individual guest check-out	<ul style="list-style-type: none"> • Describe the completeness of individual guest check-out work (tools, materials and administrative equipment). • Describes individual guest check-out handling techniques and procedures.

If you find other language functions, you can add them below:

1. -
2. -
3. -

Singaraja, 25 Februari 2021



Luh Sutiari, S.Pd
NIP. 19700421 199502 2 001



Appendix 9. The Result of Need Analysis Questionnaire for FO Staff

The Result of Front Office Staff's Questionnaire

This data is needed as an instrument for conducting the research in my thesis. Therefore, I really hope that the front office staffs are willing to help and spend some time filling in the data below.

Here are the language functions commonly used by front office staff in hotels. Apart from these language function, according to your experience, are there any other language functions that should be added. If there are language functions, please list it or add it at the bottom of the column!

Name of respondent : Gede Eva Krisnanto

Name of hotel : Kutabex Beach Front Hotel

Address : Pantai Kuta Street, Banjar Pande Mas, Kuta, Badung, Bali.

Date and Time : 29 – 07 - 2020

Aims : To analyze language function and expression used by Front Office

No.	Material	Language Function
1.	Handling arrival and departure guest	<ul style="list-style-type: none">• Explain the scope of duties and responsibilities of the concierge section.• Explain the techniques and procedures for handling guest arrivals and guest departures.• Describe the bellboy's preparation for work.• Determine completeness of work for handling guest arrivals and departures.

2.	Handling guest luggage	<ul style="list-style-type: none"> • Explain the function of handling guest luggage. • Explain the techniques and procedures for handling guest luggage. • Describe the types of guest luggage.
3.	Request handling of bell desk services	<ul style="list-style-type: none"> • Describe requests for bell desk service. • Describe the techniques and procedures for requesting bell desk services. • Determine the type of bell desk service request.
4	Handling of individual guest check-in	<ul style="list-style-type: none"> • Describe the scope of Reception. • Explain the duties and responsibilities of the reservation reception. • Describe the functions and benefits of Reception • Explain the completeness of reception work (tools, materials and administrative equipment). • Describes individual guest check-in handling techniques and procedures.
5	Handling of individual guest check-out	<ul style="list-style-type: none"> • Describe the completeness of individual guest check-out work (tools, materials and administrative equipment). • Describes individual guest check-out handling techniques and procedures.

If you find other language functions, you can add them below:

1. -
2. -
3. -

Singaraja, 25 Februari 2021



I Gede Eva Krisnanto



Appendix 10. The Result of Student's Need Analysis Checklist

No. Respon den ts	Questions																
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	n e e d	n o t n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d
2	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d
3	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n o t n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d
4	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n o t n e e d
5	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d
6	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d
7	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n o t n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d
8	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n o t n e e d	n e e d	n e e d

27	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d		
28	n e e d	n e e d	n e e d	n e o t e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e o t e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d		
29	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d		
30	n e e d	n e e d	n e o t e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d		
31	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d		
32	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d		
33	n e e d	n e o t e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e e d	n e o t e e d	n e e d	n e e d		
	1 0 0	9 4	9 4	9 4	9 4	9 7	9 7	9 7	9 7	9 4	9 7	9 7	9 7	1 0 0	9 4	9 4	9 4	9 6

Appendix 11. The Result of Expert Judge I

EXPERT JUDGEMENT SHEET I

No.	Dimension	Quality of product	Relevant	Irrelevant	Judge 1 Score (1-5)
1.	Layout and Design	The textbook includes a detailed overview of the function, structures and vocabulary that will be taught in each unit (Litz, 2005).	√		4
		The layout and design are appropriate and clear (Litz, 2005).	√		5
		The textbook is organized effectively (Litz, 2005).	√		5
		The textbook provides a vocabulary list (Litz, 2005).	√		4
		The textbook provides review section (Litz, 2005).	√		4

No.	Dimension	Quality of product	Relevant	Irrelevant	Judge 1 Score (1-5)
		The textbook provides clear objectives (Litz, 2005).	√		5
2.	Activities	The textbook provides a balance of activities (Litz, 2005).	√		4
		The activities encourage sufficient communicative and meaningful practice (Litz, 2005).	√		5
		The activities incorporate an individual, pairs and group work (Litz, 2005).	√		5
		The grammar points and vocabulary items are introduced in motivating and realistic contexts (Litz, 2005).	√		4

No.	Dimension	Quality of product	Relevant	Irrelevant	Judge 1 Score (1-5)
		The activities promote creative, original and independent responses (Litz, 2005).	√		5
3.	Skills	The materials include and focus on the skills that students need to practice (Litz, 2005).	√		5
		The materials provide practice of listening and speaking skills (Litz, 2005).	√		5
		The textbook helps students to practice speaking (Litz, 2005).	√		5
		The practice of individual skill is integrated into practice of other skills (Litz, 2005).	√		5

No.	Dimension	Quality of product	Relevant	Irrelevant	Judge 1 Score (1-5)
4.	Language type and content	The language used in the textbook is authentic, that is, like real-life English (Litz, 2005).	√		5
		The language used is at the right level for students' current English ability (Litz, 2005).	√		5
		The progression of grammar points and vocabulary items is appropriate (Litz, 2005).	√		5
		The grammar points are presented with brief and easy examples and explanations (Litz, 2005).	√		5
		The language functions exemplify English that I/my students	√		5

No.	Dimension	Quality of product	Relevant	Irrelevant	Judge 1 Score (1-5)
		will be likely to use in the future (Litz, 2005).			
5.	Subject and Contents	The subject and contents of the book are relevant to student's need as an English language learner (s) (Litz, 2005). ✓			5
		The subject and contents of the textbook are generally realistic (Litz, 2005). ✓			4
		The subject and contents of the textbook are interesting, challenging and motivating (Litz, 2005). ✓			5
		There are sufficient varieties in the subject and contents of the textbook (Litz, 2005). ✓			5

No.	Dimension	Quality of product	Relevant	Irrelevant	Judge 1 Score (1-5)
		The materials are not culturally biased and they do not portray any negative stereotypes (Litz, 2005).	√		4
Sum					118

Singaraja, 25 Februari 2021



Dr. I Gede Budasi, M.Ed.
NIP. 195812311985031022



Appendix 12. The Result of Expert Judge II

EXPERT JUDGEMENT SHEET II

No.	Dimension	Quality of product	Relevant	Irrelevant	Judge 1 Score (1-5)
1.	Layout and Design	The textbook includes a detailed overview of the function, structures and vocabulary that will be taught in each unit (Litz, 2005).	√		5
		The layout and design are appropriate and clear (Litz, 2005).	√		4
		The textbook is organized effectively (Litz, 2005).	√		5
		The textbook provides a vocabulary list (Litz, 2005).	√		5
		The textbook provides review section (Litz, 2005).	√		4

No.	Dimension	Quality of product	Relevant	Irrelevant	Judge 1 Score (1-5)
		The textbook provides clear objectives (Litz, 2005).	√		5
2.	Activities	The textbook provides a balance of activities (Litz, 2005).	√		5
		The activities encourage sufficient communicative and meaningful practice (Litz, 2005).	√		4
		The activities incorporate an individual, pairs and group work (Litz, 2005).	√		5
		The grammar points and vocabulary items are introduced in motivating and realistic contexts (Litz, 2005).	√		4

No.	Dimension	Quality of product	Relevant	Irrelevant	Judge 1 Score (1-5)
		The activities promote creative, original and independent responses (Litz, 2005).	√		5
3.	Skills	The materials include and focus on the skills that students need to practice (Litz, 2005).	√		5
		The materials provide practice of listening and speaking skills (Litz, 2005).	√		5
		The textbook helps students to practice speaking (Litz, 2005).	√		5
		The practice of individual skill is integrated into practice of other skills (Litz, 2005).	√		5

No.	Dimension	Quality of product	Relevant	Irrelevant	Judge 1 Score (1-5)
4.	Language type and content	The language used in the textbook is authentic, that is, like real-life English (Litz, 2005).	√		4
		The language used is at the right level for students' current English ability (Litz, 2005).	√		5
		The progression of grammar points and vocabulary items is appropriate (Litz, 2005).	√		4
		The grammar points are presented with brief and easy examples and explanations (Litz, 2005).	√		5
		The language functions exemplify English that I/my students	√		5

No.	Dimension	Quality of product	Relevant	Irrelevant	Judge 1 Score (1-5)
		will be likely to use in the future (Litz, 2005).			
5.	Subject and Contents	The subject and contents of the book are relevant to student's need as an English language learner (s) (Litz, 2005). √			5
		The subject and contents of the textbook are generally realistic (Litz, 2005). √			5
		The subject and contents of the textbook are interesting, challenging and motivating (Litz, 2005). √			5
		There are sufficient varieties in the subject and contents of the textbook (Litz, 2005). √			4

No.	Dimension	Quality of product	Relevant	Irrelevant	Judge 1 Score (1-5)
		The materials are not culturally biased and they do not portray any negative stereotypes (Litz, 2005).	√		5
Sum					120

Singaraja, 25 Februari 2021



Nyoman Karina Wedhanti, S.Pd., M.Pd.
NIP. 198204212008122003



Appendix 13. Cover of the Product



SUPPLEMENTARY MATERIAL FOR ENGLISH FOR FRONT OFFICE

For XII SMK

DR. I GEDE BUDASI & KADEK SINTYA DEWI, S.PD., M.PD

Appendix 14. Syllabus



PEMERINTAH PROVINSI BALI
DINAS PENDIDIKAN
SMK NEGERI 2 SINGARAJA

Jalan Srikandi No. 9 Singaraja, Bali 81151 Telp./Fax. : (0362) 23217
Email : smkn2singaraja@gmail.com | Website : www.smkn2singaraja.sch.id



SILABUS MATA PELAJARAN

Nama Sekolah	:	SMKN 2 SINGARAJA
Bidang Keahlian	:	Pariwisata
Kompetensi Keahlian	:	Perhotelan
Mata Pelajaran	:	Front Office
Kelas	:	XI & XII
Durasi (waktu)	:	558
KI-3 (Pengetahuan)	:	Memahami, menerapkan, menganalisis, dan mengevaluasi tentang pengetahuan faktual, konseptual, operasional dasar, dan metakognitif sesuai dengan bidang dan lingkup kerja Akomodasi Perhotelan pada tingkat teknis, spesifik, detil, dan kompleks, berkenaan dengan ilmu pengetahuan, teknologi, seni, budaya, dan humaniora dalam konteks pengembangan potensi diri sebagai bagian dari keluarga, sekolah, dunia kerja, warga masyarakat nasional, regional, dan internasional.
KI-4 (Keterampilan)	:	Melaksanakan tugas spesifik dengan menggunakan alat, informasi, dan prosedur kerja yang lazim dilakukan serta memecahkan masalah sesuai dengan bidang kerja Akomodasi Perhotelan. Menampilkan kinerja di bawah bimbingan dengan mutu dan kuantitas yang terukur sesuai dengan standar kompetensi kerja.

Menunjukkan keterampilan menalar, mengolah, dan menyaji secara efektif, kreatif, produktif, kritis, mandiri, kolaboratif, komunikatif, dan solutif dalam ranah abstrak terkait dengan pengembangan dari yang dipelajarinya di sekolah, serta mampu melaksanakan tugas spesifik di bawah pengawasan

langsung.

Menunjukkan keterampilan mempersepsi, kesiapan, meniru, membiasakan, gerak mahir, menjadikan gerak alami dalam ranah konkret terkait dengan pengembangan dari yang dipelajarinya di sekolah, serta mampu melaksanakan tugas spesifik di bawah pengawasan langsung.

Kompetensi Dasar		Indikator Pencapaian Kompetensi	Materi Pokok	Alokasi Waktu (JP)	Kegiatan Pembelajaran	Penilaian	
1		2	3	4	5	6	
3.1	Mengelola telepon masuk	3.1.1	Penanganan telepon masuk	28	Mengamati untuk mengidentifikasi tentang Penanganan telepon masuk	Pengetahuan Tes tertulis Keterampilan <ul style="list-style-type: none"> • Penilaian unjuk kerja • Observasi 	
4.1	Menjawab telepon masuk	Menjelaskan ruang lingkup telepon operator					
		3.1.2					Menjelaskan tugas dan tanggung jawab telepon operator
		3.1.3					3.1.4
		Menjelaskan teknik dan prosedur					

		<p>penanganan telepon masuk</p> <p>3.1.5</p> <p>Menjelaskan kelengkapan telepon operator</p> <p>3.1.6</p> <p>Menentukan pelengkapan telepon operator</p> <p>4.1.1</p> <p>Menyiapkan perlengkapan telepon operator</p> <p>4.1.2Menjawab telepon masuk sesuai dengan standar operasional prosedur</p>			<p>Mengkomunikasikan tentang Penanganan telepon masuk</p>	
3.2	Menerapkan panggilan telepon	3.2.1	Penangan panggilan telepon	28	Mengamati untuk mengidentifikasi tentang Penangan panggilan telepon	Pengetahuan
4.2	Melakukan panggilan	Menjelaskan tata cara pemanggilan telepon				Tes tertulis

	telepon	<p>3.2.2</p> <p>Menentukan persiapan panggilan telepon</p> <p>4.2.1</p> <p>Menyiapkan perlengkapan sebelum panggilan telepon</p> <p>4.2.2</p> <p>Melakukan panggilan telepon</p>			<p>Mengumpulkan data tentang Penanganan telepon masuk</p> <p>Penangan panggilan telepon</p> <p>Mengolah data tentang Penangan panggilan telepon</p> <p>Mengkomunikasikan tentang Penanganan telepon masuk</p>	<p>Keterampilan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Penilaian unjuk kerja • Observasi
3.3 4.3	<p>Menerapkan proses reservasi</p> <p>Melakukan proses reservasi</p>	<p>3.3.1</p> <p>Menjelaskan ruang lingkup reservation section</p> <p>3.3.2</p> <p>Menjelaskan tugas dan tanggung jawab reservation section</p> <p>3.3.3</p> <p>Menjelaskan fungsi</p>	Proses reservasi	28	<p>Mengamati untuk mengidentifikasi tentang proses reservasi</p> <p>Mengumpulkan data tentang Proses reservasi</p> <p>Mengolah data tentang Proses reservasi</p>	<p>Pengetahuan</p> <p>Tes tertulis</p> <p>Keterampilan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Penilaian unjuk kerja

		<p>dan manfaat reservasi</p> <p>3.3.4</p> <p>Menjelaskan sumber-sumber reservasi</p> <p>3.3.5</p> <p>Menjelaskan media reservasi</p> <p>3.3.6</p> <p>Menjelaskan tabel pemesanan kamar (conventional chart, density chart, dan stop go chart)</p> <p>3.3.7</p> <p>Menjelaskan kelengkapan reservasi</p> <p>3.3.8</p> <p>Menjelaskan jenis-jenis reservasi</p>			<p>Mengkomunikasikan tentang Proses reservasi</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Observasi
--	--	---	--	--	---	---

		<p>3.3.9</p> <p>Menjelaskan teknik dan prosedur penanganan reservasi</p> <p>3.3.10</p> <p>Menjelaskan teknik dan prosedur penanganan reservasi</p> <p>3.3.11</p> <p>Menjelaskan kendala-kendalam dalam penanganan reservasi (perubahan (amendment of reservasi, pembatalan pemesanan kamar (cancelation of reservasi), penanganan pemesan kamar tapi tidak datang (no show)</p> <p>3.3.12</p>				
--	--	---	--	--	--	--



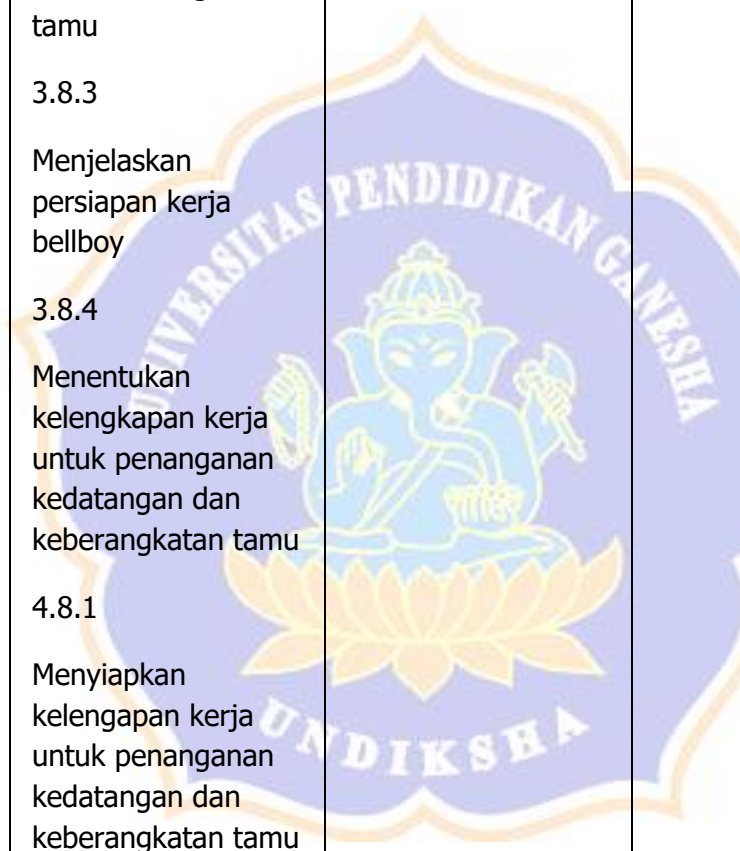
		<p>Menentukan reservasi</p> <p>4.3.1</p> <p>Menyiapkan perlengkapan reservasi</p> <p>4.3.2</p> <p>Melakukan proses reservasi sesuai dengan standar operasional prosedur</p>				
3.4	Menerapkan penanganan reservasi individu	3.4.1	Penanganan reservasi individu	28	Mengamati untuk mengidentifikasi tentang Penanganan reservasi individu	Pengetahuan
4.4	Menangani reservasi individu	3.4.2			Mengumpulkan data tentang Penanganan reservasi individu	Keterampilan
		3.4.3			Mengolah data tentang	<ul style="list-style-type: none"> • Penilaian unjuk kerja • Observasi
		Menentukan kelengkapan reservasi untuk				

		<p>individual</p> <p>4.4.1</p> <p>Menyiapkan penanganan reservasi individual</p> <p>4.4.2</p> <p>Menangani reservasi individu sesuai dengan standar operasional prosedur</p>			<p>Penanganan reservasi individu</p> <p>Mengkomunikasikan tentang Penanganan reservasi individu</p>	
3.5	Menerapkan penanganan reservasi rombongan	3.5.1	Penanganan reservasi rombongan	28	Mengamati untuk mengidentifikasi tentang penanganan reservasi rombongan	Pengetahuan
4.5	Menangani reservasi rombongan	3.5.2	Menjelaskan proses penanganan reservasi rombongan		Mengumpulkan data tentang penanganan reservasi rombongan	<p>Tes tertulis</p> <p>Keterampilan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Penilaian unjuk kerja
		3.5.3				

		<p>Menentukan kelengkapan reservasi untuk rombongan</p> <p>4.5.1</p> <p>Menyiapkan penanganan reservasi rombongan</p> <p>4.5.2</p> <p>Menangani reservasi rombongan sesuai dengan standar operasional prosedur</p>			<p>Mengolah data tentang penanganan reservasi rombongan</p> <p>Mengkomunikasikan tentang penanganan reservasi rombongan</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Observasi
3.6	Menganalisis pembaharuan reservasi	3.6.1	pembaharuan reservasi	28	Mengamati untuk mengidentifikasi tentang pembaharuan reservasi	Pengetahuan
4.6	Melaksanakan pembaharuan reservasi	3.6.2			Mengumpulkan data tentang	<p>Tes tertulis</p> <p>Keterampilan</p>
		<p>Menjelaskan terjadinya pembaharuan reservasi</p> <p>Merinci terjadinya pembaharuan reservasi</p>				

		<p>3.6.3</p> <p>Menentukan pembaharuan reservasi</p> <p>4.6.1</p> <p>Menyiapkan perlengkapan untuk pembaharuan reservasi</p> <p>4.6.2</p> <p>Melakukan pembaharuan reservasi sesuai dengan standar operasional prosedur</p>			<p>pembaharuanreser vasi</p> <p>Mengolah data tentang pembaharuanreser vasi</p> <p>Mengkomunikasikan tentang pembaharuanreser vasi</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Penilaian unjuk kerja • Observasi
3.7	Menganalisis pembatalan reservasi	3.7.1	Pembatalan reservasi	28	Mengamati untuk mengidentifikasi tentang pembatalan reservasi	Pengetahuan
4.7	Menangani pembatalan reservasi	<p>Menjelaskan terjadinya pembatalan reservasi</p> <p>3.7.2</p> <p>Mengidentifikasi terjadinya</p>			<p>Mengumpulkan data tentang</p>	<p>Tes tertulis</p> <p>Keterampilan</p>


		<p>pembatalan reservasi</p> <p>3.7.3</p> <p>Menentukan pembatalan reservasi</p> <p>4.7.1</p> <p>Menyiapkan perlengkapan untuk pembatalan reservasi</p> <p>4.7.2</p> <p>Menangani pembatalan reservasi sesuai dengan standar operasional prosedur</p>			<p>pembatalan reservasi</p> <p>Mengolah data tentang pembatalan reservasi</p> <p>Mengkomunikasikan tentang pembatalan reservasi</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Penilaian unjuk kerja • Observasi
3.8	Menganalisis kedatangan keberangkatan Tamu	3.8.1	Penanganan kedatangan dan keberangkatan tamu	28	Mengamati untuk mengidentifikasi tentang Penanganan kedatangan dan keberangkatan tamu	Pengetahuan
4.8	Menangani kedatangan	3.8.2				Tes tertulis

	<p>keberangkatan Tamu</p>	<p>Menjelaskan teknik dan prosedur penanganan kedatangan tamu dan keberangkatan tamu</p> <p>3.8.3</p> <p>Menjelaskan persiapan kerja bellboy</p> <p>3.8.4</p> <p>Menentukan kelengkapan kerja untuk penanganan kedatangan dan keberangkatan tamu</p> <p>4.8.1</p> <p>Menyiapkan kelengkapan kerja untuk penanganan kedatangan dan keberangkatan tamu</p> <p>4.8.2</p> <p>Menangani kedatangan</p>		<p>Mengumpulkan data tentang Penanganan kedatangan dan keberangkatan tamu</p> <p>Mengolah data tentang Penanganan kedatangan dan keberangkatan tamu</p> <p>Mengkomunikasikan tentang Penanganan kedatangan dan keberangkatan tamu</p>	<p>Keterampilan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Penilaian unjuk kerja • Observasi
--	---------------------------	---	---	---	--

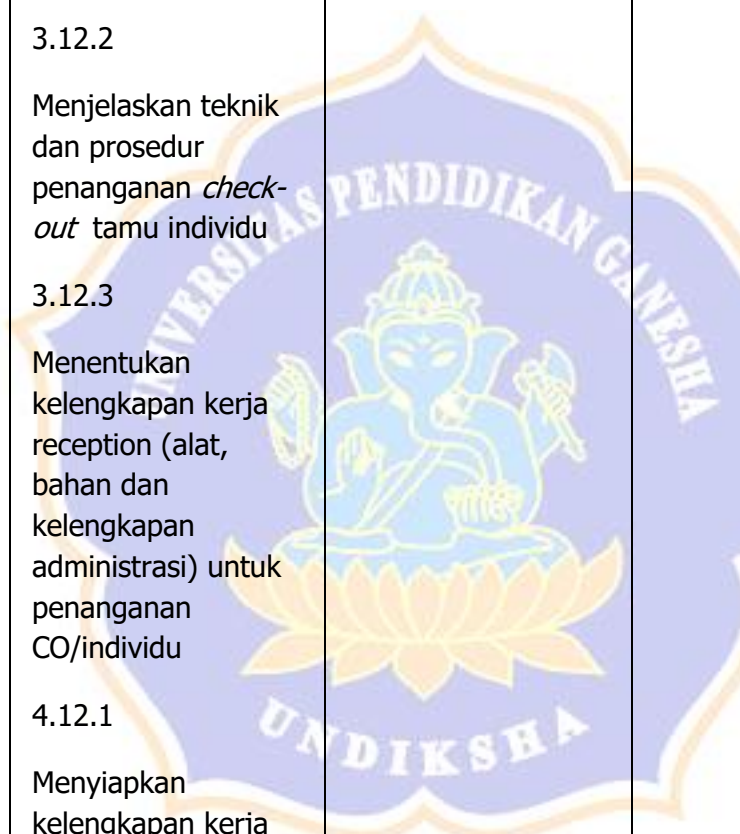
		keberangkatan tamu sesuai dengan standar operasional prosedur				
3.9	Menerapkan penanganan barang-barang bawaan tamu	3.9.1	Penanganan barang-barang bawaan tamu	28	Mengamati untuk mengidentifikasi tentang Penanganan barang-barang bawaan tamu	Pengetahuan
4.9	Menangani barang-barang bawaan tamu	Menjelaskan fungsi dari penanganan barang bawaan tamu				Tes tertulis
		3.9.2			Mengumpulkan data tentang Penanganan barang-barang bawaan tamu	Keterampilan
		Menjelaskan teknik dan prosedur penanganan barang bawaan tamu				<ul style="list-style-type: none"> • Penilaian unjuk kerja • Observasi
		3.9.3			Mengolah data tentang Penanganan barang-barang bawaan tamu	
		Menjelaskan jenis-jenis barang bawaan tamu				
		3.9.4			Mengkomunikasikan tentang Penanganan	
		Menetapkan jenis-jenis barang bawaan tamu				
		4.9.1				
		Menyiapkan jenis-				

		<p>jenis barang bawaan tamu</p> <p>4.9.2</p> <p>Menyiapkan kelengkapan administrasi untuk penanganan barang bawaan tamu</p> <p>4.9.3</p> <p>Menangani barang-barang bawaan tamu sesuai SSOP dengan standar operasional prosedur</p>			<p>barang-barang bawaan tamu</p>	
3.10	Menerapkan permintaan atas layanan <i>belldesk</i>	3.10.1	Penanganan permintaan atas layanan <i>belldesk</i>	32	Mengamati untuk mengidentifikasi tentang Penanganan permintaan atas layanan <i>belldesk</i>	Pengetahuan
4.10	Menangani permintaan atas layanan <i>belldesk</i>	3.10.2	Menjelaskan tentang permintaan atas layanan <i>belldesk</i>		Mengumpulkan data tentang Penanganan	Tes tertulis Keterampilan

		<p><i>layanan bell desk</i></p> <p><i>3.10.3</i></p> <p><i>Menentukan jenis permintaan layanan bell desk</i></p> <p><i>4.10.1</i></p> <p><i>Menyiapkan kelengkapan untuk penanganan permintaan atas pelayanan bell desk</i></p> <p><i>4.10.2</i></p> <p><i>Menangani permintaan atas layanan bell desk sesuai dengan standar operasional prosedur</i></p>			<p>permintaan atas layanan <i>bell desk</i></p> <p>Mengolah data tentang Penanganan permintaan atas layanan <i>bell desk</i></p> <p>Mengkomunikasikan tentang Penanganan permintaan atas layanan <i>bell desk</i></p>	<p>Penilaian unjuk kerja Observasi</p>
3.1.1	Menerapkan penanganan <i>check-in</i> tamu individu	<p>3.11.1</p> <p>Menjelaskan ruang lingkup Reception</p>	Penanganan <i>check-in</i> tamu individu	32	Mengamati untuk mengidentifikasi tentang	Pengetahuan

<p>4.1 1</p>	<p>Menangani <i>check-in</i> untuk tamu individu</p>	<p>3.11.2 Menjelaskan tugas dan tanggung jawab reservation Reception</p> <p>3.11.3 Menjelaskan fungsi dan manfaat Reception</p> <p>3.11.4 Menjelaskan kelengkapan kerja reception (alat, bahan dan kelengkapan administrasi)</p> <p>3.14.5 Menjelaskan teknik dan prosedur penanganan <i>check-in</i> tamu individu</p> <p>3.11.6 Menentukan kelengkapan kerja</p>		<p>Penanganan <i>check-in</i> tamu individu</p> <p>Mengumpulkan data tentang Penanganan <i>check-in</i> tamu individu</p> <p>Mengolah data tentang Penanganan <i>check-in</i> tamu individu</p> <p>Mengkomunikasikan tentang Penanganan <i>check-in</i> tamu individu</p>	<p>Tes tertulis</p> <p>Keterampilan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Penilaian unjuk kerja • Observasi
------------------	--	--	---	---	--

		<p>reception (alat, bahan dan kelengkapan administrasi)</p> <p>4.11.1</p> <p>Menyiapkan kelengkapan kerja reception (alat, bahan dan kelengkapan administrasi)</p> <p>4,11.2</p> <p>Menangani <i>check-in</i> untuk tamu individu sesuai dengan standar operasional prosedur</p>				
3.1 2	Menerapkan penanganan <i>check-out</i> tamu individu	<p>3.12.1</p> <p>Menjelaskan kelengkapan kerja <i>check-out</i> tamu</p>	penanganan <i>check-out</i> tamu individu	32	Mengamati untuk mengidentifikasi tentang penanganan <i>check-out</i> tamu individu	<p>Pengetahuan</p> <p>Tes tertulis</p>

<p>4.1 2</p>	<p>Menangani <i>check-out</i> untuk tamu individu</p>	<p>individu (alat, bahan dan kelengkapan administrasi)</p> <p>3.12.2 Menjelaskan teknik dan prosedur penanganan <i>check-out</i> tamu individu</p> <p>3.12.3 Menentukan kelengkapan kerja reception (alat, bahan dan kelengkapan administrasi) untuk penanganan CO/individu</p> <p>4.12.1 Menyiapkan kelengkapan kerja reception (alat, bahan dan kelengkapan administrasi) untuk penanganan</p>		<p>Mengumpulkan data tentang penanganan <i>check-out</i> tamu individu</p> <p>Mengolah data tentang penanganan <i>check-out</i> tamu individu</p> <p>Mengkomunikasikan tentang penanganan <i>check-out</i> tamu individu</p>	<p>Keterampilan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Penilaian unjuk kerja • Observasi
------------------	---	--	---	--	--

		CO/individu 4,12.2 Menangani <i>check-out</i> untuk tamu individu sesuai dengan standar operasional prosedur				
3.1 3	Menerapkan penanganan <i>check-in</i> tamu rombongan	3.13.1 Menjelaskan kelengkapan kerja untuk penanganan <i>check-in</i> tamu rombongan (alat, bahan dan kelengadministrasi)	penanganan <i>check-in</i> tamu rombongan	32	Mengamati untuk mengidentifikasi tentang penanganan <i>check-in</i> tamu rombongan Mengumpulkan data tentang penanganan <i>check-in</i> tamu rombongan Mengolah data tentang penanganan <i>check-in</i> tamu rombongan	Pengetahuan Tes tertulis Keterampilan <ul style="list-style-type: none"> • Penilaian unjuk kerja • Observasi
4.1 3	Menangani <i>check-in</i> untuk tamu rombongan	3.13.2 Menjelaskan teknik dan prosedur penanganan <i>check-in</i> tamu rombongan 3.13.3 Menentukan				

		<p>kelengkapan kerja reception (alat, bahan dan kelengkapan administrasi) untuk penanganan <i>check-in</i> tamu rombongan</p> <p>4.13.1</p> <p>Menyiapkan kelengkapan kerja reception (alat, bahan dan kelengkapan administrasi) untuk penanganan <i>check-in</i> tamu rombongan</p> <p>4,13.2</p> <p>Menangani <i>check-in</i> untuk tamu rombongan sesuai dengan standar operasional prosedur</p>			<p>Mengkomunikasikan tentang penanganan <i>check-in</i> tamu rombongan</p>	
--	--	---	--	--	--	--

3.1 4	Menerapkan penanganan <i>check-out</i> tamu rombongan	3.14.1 Menjelaskan kelengkapan kerja untuk penanganan <i>check-out</i> tamu rombongan	Penanganan <i>check-out</i> tamu rombongan	32	Mengamati untuk mengidentifikasi tentang penanganan <i>check-out</i> tamu rombongan	Pengetahuan Tes tertulis
4.1 4	Menerapkan <i>check-out</i> untuk tamu rombongan	(alat, bahan dan kelengkadministrasi)			Mengumpulkan data tentang penanganan <i>check-out</i> tamu rombongan	Keterampilan
		3.14.2 Menjelaskan teknik dan prosedur penanganan <i>check-out</i> tamu rombongan			Mengolah data tentang penanganan <i>check-out</i> tamu rombongan	<ul style="list-style-type: none"> • Penilaian unjuk kerja • Observasi
		3.14.3 Menentukan kelengkapan kerja reception (alat, bahan dan kelengkapan administrasi) untuk penanganan <i>check-out</i> tamu rombongan			Mengkomunikasikan tentang penanganan <i>check-out</i> tamu rombongan	
		4.14.1				

		<p>Menyiapkan kelengkapan kerja reception (alat, bahan dan kelengkapan administrasi) untuk penanganan <i>check-out</i> tamu rombongan</p> <p>4.14.2</p> <p>Menangani <i>check-out</i> untuk tamu rombongan sesuai dengan standar operasional prosedur</p>				
3.15	Menerapkan transaksi keuangan	3.15.1	Transaksi keuangan	32	Mengamati untuk mengidentifikasi tentang transaksi keuangan	Pengetahuan
4.15	Memproses transaksi keuangan	3.15.2			Mengumpulkan data tentang transaksi keuangan	Tes tertulis Keterampilan

		<p>3.15.3</p> <p>Menjelaskan kelengkapan kerja untuk penanganan transaksi keuangan</p> <p>(alat, bahan dan kelengkapan administrasi)</p> <p>3.15.4</p> <p>Menjelaskan teknik dan prosedur penanganan transaksi keuangan</p> <p>3.15.5</p> <p>Menentukan kelengkapan kerja (alat, bahan dan kelengkapan administrasi) untuk penanganan transaksi keuangan</p> <p>4.15.1</p> <p>Menyiapkan kelengkapan kerja (alat, bahan dan</p>		<p>Mengolah data tentang transaksi keuangan</p> <p>Mengkomunikasikan tentang transaksi keuangan</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Penilaian unjuk kerja • Observasi
--	--	---	--	---	--

		<p>kelengkapan administrasi) untuk penanganan transaksi keuangan</p> <p>4.15.2</p> <p>Menangani penanganan transaksi keuangan sesuai dengan standar operasional prosedur</p>				
3.16	Menganalisis catatan laporan <i>front office</i>	3.16.1 Menjelaskan ruang lingkup catatan laporan <i>front office</i>	Pencatatan laporan <i>front office</i>	32	Mengamati untuk mengidentifikasi tentang pencatatan laporan <i>front office</i>	Pengetahuan Tes tertulis
4.16	Melakukan pencatatan laporan <i>front office</i>	3.16.2 Menjelaskan fungsi dari pada catatan laporan <i>front office</i>			Mengumpulkan data tentang pencatatan laporan <i>front office</i>	Keterampilan • Penilaian unjuk kerja • Observasi
		3.16.3 Menjelaskan kelengkapan kerja			Mengolah data tentang pencatatan	

		<p>untuk penanganan catatandan laporan <i>front office</i></p> <p>(alat, bahan dan kelengkapan administrasi)</p> <p>3.16.4</p> <p>Menjelaskan teknik dan prosedur penanganan catatandan laporan <i>front office</i></p> <p>3.16.5</p> <p>Menentukan kelengkapan kerja (alat, bahan dan kelengkapan administrasi) untuk membuat catatandan laporan <i>front office</i></p> <p>4.16.1</p> <p>Menyiapkan kelengkapan kerja (alat, bahan dan kelengkapan</p>		<p>laporan <i>front office</i></p> <p>Mengkomunikasikan tentang pencatatandan laporan <i>front office</i></p>	
--	--	--	--	---	--

		<p>administrasi) untuk membuat catatandan laporan <i>front office</i></p> <p>4.16.2</p> <p>Menangani pembuatan catatandan laporan <i>front office</i> sesuai dengan standar operasional prosedur</p>				
3.17	Menganalisis penanganan reservasi rombongan secara lisan dan tulisan	<p>3.17.1</p> <p>Menjelaskan ruang lingkup penanganan reservasi rombongan secara lisan dan tulisan</p> <p>3.17.2</p> <p>Menjelaskan fungsi dari pada penanganan reservasi rombongan secara</p>	<p>Penanganan reservasi rombongan secara lisan dan tulisan</p>	32	<p>Mengamati untuk mengidentifikasi tentang penanganan reservasi rombongan secara lisan dan tulisan</p> <p>Mengumpulkan data tentang penanganan reservasi</p>	<p>Pengetahuan</p> <p>Tes tertulis</p> <p>Keterampilan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Penilaian unjuk kerja
4.17	Melakukan penanganan reservasi rombongan secara lisan dan tulisan					

		<p>lisan dan tulisan</p> <p>3.17.3</p> <p>Menjelaskan kelengkapan kerja untuk penanganan reservasi rombongan secara lisan dan tulisan(alat, bahan dan kelengkapan administrasi)</p> <p>3.17.4</p> <p>Menjelaskan teknik dan prosedur penanganan reservasi rombongan secara lisan dan tulisan</p> <p>3.17.5</p> <p>Menentukan kelengkapan kerja (alat, bahan dan kelengkapan administrasi) untuk penanganan reservasi</p>		<p>rombongan secara lisan dan tulisan</p> <p>Mengolah data tentang penanganan reservasi rombongan secara lisan dan tulisan</p> <p>Mengkomunikasikan tentang penanganan reservasi rombongan secara lisan dan tulisan</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Observasi
--	--	--	---	---	---

		<p>rombongan secara lisan dan tulisan</p> <p>4.17.1</p> <p>Menyiapkan kelengkapan kerja (alat, bahan dan kelengkapan administrasi) untuk penanganan reservasi rombongan secara lisan dan tulisan</p> <p>4.17.2</p> <p>Melakukan penanganan reservasi rombongan secara lisan dan tulisan sesuai dengan standar operasional prosedur</p>				
--	--	--	---	--	--	--

<p>3.1 8</p> <p>4.1 8</p>	<p>Menganalisis penanganan reservasi individu secara lisan dan tulisan</p> <p>Melakukan penanganan reservasi individu secara lisan dan tulisan</p>	<p>3.17.1</p> <p>Menjelaskan ruang lingkup penanganan reservasi individu secara lisan dan tulisan</p> <p>3.17.2</p> <p>Menjelaskan fungsi dari pada penanganan reservasi individu secara lisan dan tulisan</p> <p>3.17.3</p> <p>Menjelaskan kelengkapan kerja untuk penanganan reservasi individu secara lisan dan tulisan (alat, bahan dan kelengkapan administrasi)</p> <p>3.17.4</p> <p>Menjelaskan teknik dan prosedur</p>	<p>penanganan reservasi individu</p>	<p>Mengamati untuk mengidentifikasi tentang penanganan reservasi individu secara lisan dan tulisan</p> <p>Mengumpulkan data tentang penanganan reservasi individu secara lisan dan tulisan</p> <p>Mengolah data tentang penanganan reservasi rombongan secara lisan dan tulisan</p> <p>Mengkomunikasikan tentang penanganan reservasi individu secara lisan dan tulisan</p>	<p>Pengetahuan</p> <p>Tes tertulis</p> <p>Keterampilan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Penilaian unjuk kerja • Observasi
-----------------------------------	--	--	--------------------------------------	---	---

		<p>penanganan reservasi individu secara lisan dan tulisan</p> <p>3.17.5</p> <p>Menentukan kelengkapan kerja (alat, bahan dan kelengkapan administrasi) untuk penanganan reservasi individu secara lisan dan tulisan</p> <p>4.17.1</p> <p>Menyiapkan kelengkapan kerja (alat, bahan dan kelengkapan administrasi) untuk penanganan reservasi individu secara lisan dan tulisan</p> <p>4.17.2</p> <p>Melakukam</p>			
--	--	--	--	--	--

		penanganan reservasi individu secara lisan dan tulisan sesuai dengan standar operasional prosedur				
--	--	---	--	--	--	--



Mengetahui,

Kepala SMK Negeri 2 Singaraja

Nyoman Sudimahayasa, ST, M.Pd
Pembina TK I
NIP. 19730411 200501 1 011

Singaraja, 10 Juli 2018

Guru Mapel Front Office

Siti Nurul Rahmah, S.Pd
NIP. 19670305 199303 2 009

DOCUMENTATION



BIOGRAPHY



I Gede Febry Wira Pratama was born in Tabanan on February 27, 1999. The author was born to the husband and wife couple, Mr. I Made Suwena and Mrs. Ni Wayan Sutini. The writer is Indonesian and Hindu. Now the author is located at Jalan Ahmad Yani No. 111A, Banyuasri, and Singaraja.

The author completed basic education at SD Negeri 1 Petiga and graduated in 2011. Then the author continued at SMP Negeri 1 Marga and graduated in 2014. In 2014, the author graduated from SMA Negeri 1 Kediri and continued to the English Language Education Department at Ganesha University of Education. In the end of semester in 2021 the writer has completed a thesis entitled "Developing English Front Office Materials for Twelve Grade Students in First Semester at Smk N 2 Singaraja". Furthermore, starting from 2017 until the writing of this thesis, the author is still registered as a student of the English Language Education Department at the Ganesha University of Education.

