

APPENDICES



Appendix 1. (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 : 1693/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 Proposial penelitian skripsi, dengan hormat kami mohon agar Bapak/Ibu mengizinkan mahasiswa di bawah ini:

Nama	:	Ketut Puspa Dewi
NIM	:	1712021113
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)



Appendix 3. (Curriculum Vitae of Front Office Staff)

CURRICULUM VITAE



Personal Detail

Name	: Komang Suryani
Place/Date of Address	: Pendem, 3 rd of February 1995
Address	: Br. Adeng, Tegal Jadi, Marga, Tabanan
Sex	: Female
Religion	: Hindu
Height	: 150 cm
Weight	: 55 kg
Phone Number	: 081999764924
E-mail	: komangsuryani95@gmail.com

Education

- | | |
|-------------|----------------------|
| 2001 – 2007 | : Elementary School |
| 2007 – 2010 | : Junior High School |
| 2010 – 2013 | : Senior High School |

Appendix 4 (Questionnaire in form of Google form)

Teacher's Questionnaire

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 focus membahas tentang front office?

Appendix 5 (Questionnaire in form of Google form)

Student's Questionnaire

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 5, lalu sumber belajar apakah yang biasanya anda pakai dalam belajar Front office?
- Sumber dari internet
 - Diberikan selembaran oleh guru
 - A,B benar
7. Menurut anda apakah buku penting digunakan dalam pembelajaran?
- Tidak penting
 - Penting
 - Sangat penting
8. Apakah dengan menggunakan buku dalam pelajaran Front office dapat meningkatkan prestasi anda?
- Ya
 - Tidak
9. Apakah anda tertarik dengan buku yang menyajikan banyak contoh percakapan?
- Tidak tertarik
 - Sangat tertarik
10. Apakah anda tertarik dengan buku yang menyajikan gambar-gambar?
- Tidak tertarik
 - Sangat tertarik
11. Apakah anda tertarik dengan buku yang menyajikan latihan soal yang bervariasi

(Listening, speaking, reading, writing?

a. Tidak tertarik

b. Sangat tertarik



Appendix 6 (Questionnaire for teacher)

QUISTIONNAIRE FOR TEACHER

This data is needed as an instrument for conducting the research in my thesis.

Therefore, I really hope that the teachers 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 XI in semester 1. Based on your experience, is there any others language functions that must be taught?. If there is, please list it or add it at the bottom of the column!

No	Material	Language functions
1	Handling Incoming Calls	<ul style="list-style-type: none">➤ Understanding telephone operator➤ Explaining the responsibilities of telephone operators➤ Understanding telephone operator equipment➤ Handling incoming call based on SOP
2	Handling Phone Calls	<ul style="list-style-type: none">➤ Understanding procedures of making the call➤ Determining phone call preparation➤ Obstacles in making the call➤ Preparing the tools before making the call
3	Reservation Process	<ul style="list-style-type: none">➤ Understanding the reservation process and categories of reservation➤ Understanding the responsibilities of reservation process➤ Understanding the source of reservation

		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Explaining the conventional chart, density chart, dan stop go chart
		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Explaining the tools of reservation
		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Explaining the types of reservation
		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Explaining the procedures of reservation process
		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Handling reservation process
4	Handling individual reservation	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Explaining individual reservation
		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Explaining the process handling group reservation
		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Explaining the tools for handling individual reservation
		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Handling individual reservation based on SOP
5	Handling group reservation	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Explaining group reservation
		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Explaining the process handling group reservation
		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Explaining the tools for handling individual reservation
		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Handling individual reservation based on SOP

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

1.

2.

Appendix 7 (Questionnaire for FO staff)

QUISTIONNAIRE FOR FO STAFF

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.

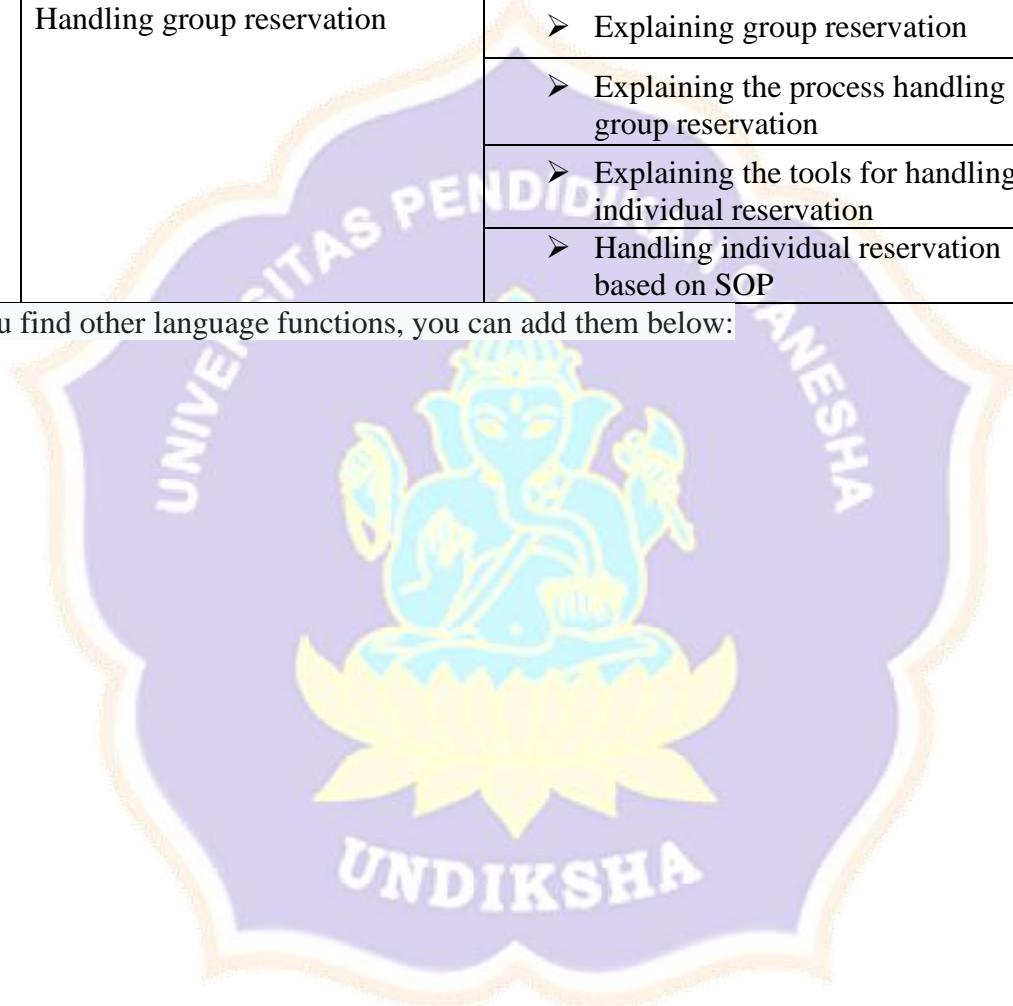
Apart from these language functions, according to your experience, are there any other language functions that should be added. If there is, please list it or add it at the bottom of the column!

No	Material	Language functions
1	Handling Incoming Calls	➤ Understanding telephone operator
		➤ Explaining the responsibilities of telephone operators
		➤ Understanding telephone operator equipment
		➤ Handling incoming call based on SOP
2	Handling Phone Calls	➤ Understanding procedures of making the call
		➤ Determining phone call preparation
		➤ Obstacles in making the call
		➤ Preparing the tools before making the call
3	Reservation Process	➤ Understanding the reservation process and categories of reservation
		➤ Understanding the responsibilities of reservation process
		➤ Understanding the source of reservation
		➤ Explaining the conventional chart, density chart, dan stop go chart
		➤ Explaining the tools of reservation
		➤ Explaining the types of reservation

		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Explaining the procedures of reservation process ➤ Handling reservation process
4	Handling individual reservation	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Explaining individual reservation ➤ Explaining the process handling group reservation ➤ Explaining the tools for handling individual reservation ➤ Handling individual reservation based on SOP
5	Handling group reservation	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Explaining group reservation ➤ Explaining the process handling group reservation ➤ Explaining the tools for handling individual reservation ➤ Handling individual reservation based on SOP

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

- 1.
- 2.
- 3.



Appendix 8 (students' checklist)

Checklist for students

Name :

Class :

Introduction

This checklist is given to collect data of research of students in English Education study program at the Faculty of Language and Arts. This checklist aims to determine the material needs of Front Office for class XI students in the first semester of the 2020/2021 academic year. Therefore, I hope that you will be able to fill in this checklist HONESTY!

Instructions

Here are a number of language functions that are usually used in front office departments.

In accordance with your experience working in the front office (training), which language function do you need?. Put a check mark (✓) on your choice!

No	Material	Language functions	Need	Not need
1	Handling Incoming Calls	➤ Understanding telephone operator		
		➤ Explaining the responsibilities of telephone operators		
		➤ Understanding telephone operator equipment		
		➤ Handling incoming call based on SOP		

2	Handling Phone Calls	➤ Understanding procedures of making the call		
		➤ Determining phone call preparation		
		➤ Obstacles in making the call		
		➤ Preparing the tools before making the call		
3	Reservation Process	➤ Understanding the reservation process and categories of reservation		
		➤ Understanding the responsibilities of reservation process		
		➤ Understanding the source of reservation		
		➤ Explaining the conventional chart, density chart, dan stop go chart		
		➤ Explaining the tools of reservation		
		➤ Explaining the types of reservation		
		➤ Explaining the procedures of reservation process		
		➤ Handling reservation process		
4	Handling individual reservation	➤ Explaining individual reservation		
		➤ Explaining the process handling group reservation		
		➤ Explaining the tools for handling individual reservation		
		➤ Handling individual reservation based on SOP		
5	Handling group reservation	➤ Explaining group reservation		
		➤ Explaining the process handling group reservation		

		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Explaining the tools for handling individual reservation 		
		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Handling individual reservation based on SOP 		

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

1.

2.

3.



Appendix 9 (Questionnaire for expert judges)

Checklist for expert judges

o.	Dimension	Quality of product	Good	Not Good	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).			
		The layout and design are appropriate and clear (Litz, 2005).			
		The textbook is organized effectively (Litz, 2005).			
		The textbook provides a vocabulary list (Litz, 2005).			
		The textbook provides review section (Litz, 2005).			
		The textbook provides clear objectives (Litz, 2005).			
2.	Activities	The textbook provides a balance of activities (Litz, 2005).			
		The activities encourage sufficient communicative and meaningful practice (Litz, 2005).			
		The activities incorporate an individual, pairs and			

		group work (Litz, 2005).			
		The grammar points and vocabulary items are introduced in motivating and realistic contexts (Litz, 2005).			
		The activities promote creative, original and independent responses (Litz, 2005).			
3.	Skills	The materials include and focus on the skills that students need to practice (Litz, 2005).			
		The materials provide practice of listening and speaking skills (Litz, 2005).			
		The textbook helps students to practice speaking (Litz, 2005).			
		The practice of individual skill is integrated into practice of other skills (Litz, 2005).			
4.	Language type and content	The language used in the textbook is authentic, that is, like real-life English (Litz, 2005).			
		The language used is at the right level for students' current English ability (Litz, 2005).			
		The progression of grammar points and vocabulary items is appropriate (Litz, 2005).			
		The grammar points are presented with brief and easy examples and explanations			

		(Litz, 2005). The language functions exemplify English that I/my students 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).		
		The subject and contents of the textbook are generally realistic (Litz, 2005).		
		The subject and contents of the textbook are interesting, challenging and motivating (Litz, 2005).		
		There are sufficient varieties in the subject and contents of the textbook (Litz, 2005).		
		The materials are not culturally biased and they do not portray any negative stereotypes (Litz, 2005).		

Appendix 10 (The result of teachers' questionnaire in form of Google form)

Name of respondent : Luh Putu Pusparini, S.Pd.

Position : Front office teacher of XI grade student at SMK N 2 Singaraja

No	Soal										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1.	Ada	Menugaskan siswa untuk mencari di internet	Belum	Perlu sekali, karena dengan adanya buku panduan dapat mereka baca kapan saja	Belum	Cukup	Cukup	Cukup	60%	Tidak	

Singaraja, 8 April 2020

Luh Putu Pusparini, S.Pd.

Appendix 11 (The result of students' questionnaire in form of Google form)

1	Timestamp	Nama	1. Apakah anda menyukai 2. Apakah anda curing	3. Apakah anda merasa 4. Bersosialisasi internet	5. Apakah anda mengi 6. Jika jawabanmu "tidak"	7. Mauut anda spolial 8. Apakah dengan met	9. Apakah anda tertarik 10. Apakah anda tertarik	11. Apakah anda tertarik					
2	12/14/2020 21:43:27	I Made Meitta Budi Pr	c. Sangat suka	b. Tidak	c. Sangat puas	b. >50	b. Tidak	c. A,B benar	c. Sangat penting	a. Ya	b. Sangat tertarik	b. Sangat tertarik	b. Sangat tertarik
3	12/14/2020 21:43:55	A.Eqqr Provinsi Sulib	c. Sangat suka	b. Tidak	b. Puas	a. <50	a. Ya	c. A,B benar	b. Penting	a. Ya	b. Sangat tertarik	b. Sangat tertarik	b. Sangat tertarik
4	12/14/2020 21:44:50	Kodak boyu wiquo	c. Sangat suka	b. Tidak	c. Sangat puas	b. >50	a. Ya	c. A,B benar	c. Sangat penting	a. Ya	b. Sangat tertarik	b. Sangat tertarik	b. Sangat tertarik
5	12/14/2020 21:47:00	Dewi Kade Feri Yudin	b. Suka	b. Tidak	c. Sangat puas	b. >50	b. Tidak	c. A,B benar	b. Penting	a. Ya	s. Tidak tertarik	b. Sangat tertarik	b. Sangat tertarik
6	12/14/2020 21:47:23	Pete ardipusp	b. Suka	b. Tidak	a. Tidak puas	a. <50	a. Ya	b. Diberikan selebaran	c. Sangat penting	b. Tidak	b. Sangat tertarik	b. Sangat tertarik	b. Sangat tertarik
7	12/14/2020 21:47:42	Komang Triana Maha H	b. Suka	b. Tidak	c. Sangat puas	b. >50	b. Tidak	c. A,B benar	c. Sangat penting	a. Ya	b. Sangat tertarik	b. Sangat tertarik	b. Sangat tertarik
8	12/14/2020 21:47:57	Gede dina wira pratama	c. Sangat suka	b. Tidak	b. Puas	a. <50	b. Tidak	a. Sumber dari internet	b. Penting	b. Tidak	b. Sangat tertarik	b. Sangat tertarik	b. Sangat tertarik
9	12/14/2020 21:48:02	Luh Yuni Palayu	c. Sangat suka	b. Tidak	c. Sangat puas	b. >50	a. Ya	c. A,B benar	c. Sangat penting	a. Ya	b. Sangat tertarik	b. Sangat tertarik	a. Tidak tertarik
10	12/14/2020 21:48:14	I Putu Gede Petrus Aryow	c. Sangat suka	a. Ya	c. Sangat puas	b. >50	b. Tidak	a. Sumber dari internet	c. Sangat penting	b. Tidak	b. Sangat tertarik	a. Tidak tertarik	a. Tidak tertarik
11	12/14/2020 21:51:20	Dewi made pujia sariwati	c. Sangat suka	b. Tidak	b. Puas	b. >50	b. Tidak	c. A,B benar	c. Sangat penting	a. Ya	b. Sangat tertarik	b. Sangat tertarik	b. Sangat tertarik
12	12/14/2020 21:51:23	Ni Nekode hindu vyy dinda	b. Suka	b. Tidak	b. Puas	b. >50	b. Tidak	a. Sumber dari internet	b. Penting	a. Ya	b. Sangat tertarik	b. Sangat tertarik	b. Sangat tertarik
13	12/14/2020 21:51:51	Pete Wahyu Dimata	c. Sangat suka	b. Tidak	b. Puas	b. >50	b. Tidak	c. A,B benar	c. Sangat penting	a. Ya	b. Sangat tertarik	b. Sangat tertarik	b. Sangat tertarik
14	12/14/2020 21:57:10	Mhdo Satriya Budhartha	b. Suka	b. Tidak	b. Puas	a. <50	a. Ya	a. Sumber dari internet	c. Sangat penting	a. Ya	s. Tidak tertarik	b. Sangat tertarik	b. Sangat tertarik
15	12/14/2020 21:58:21	I Made Neurah Dini Pras	b. Suka	b. Tidak	c. Sangat puas	b. >50	a. Ya	c. A,B benar	b. Penting	b. Tidak	s. Tidak tertarik	b. Sangat tertarik	a. Tidak tertarik
16	12/14/2020 22:40:02	Komang Damodri	b. Suka	b. Tidak	b. Puas	b. >50	b. Tidak	a. Sumber dari internet	b. Penting	a. Ya	b. Sangat tertarik	b. Sangat tertarik	a. Tidak tertarik
17	12/15/2020 6:07:43	Luh cni satuti	c. Sangat suka	b. Tidak	c. Sangat puas	b. >50	b. Tidak	a. Sumber dari internet	b. Penting	b. Tidak	s. Tidak tertarik	b. Sangat tertarik	b. Sangat tertarik
18	12/15/2020 6:32:36	Kodek Dimas Petrus Harr	b. Suka	b. Tidak	b. Puas	b. >50	b. Tidak	a. Sumber dari internet	b. Penting	b. Tidak	s. Tidak tertarik	b. Sangat tertarik	b. Sangat tertarik
19	12/15/2020 7:30:13	Pete Wardhani	b. Suka	b. Tidak	c. Sangat puas	b. >50	b. Tidak	c. A,B benar	c. Sangat penting	a. Ya	b. Sangat tertarik	b. Sangat tertarik	b. Sangat tertarik
20	12/15/2020 8:04:22	Md madikla	b. Suka	b. Tidak	b. Puas	b. >50	b. Tidak	c. A,B benar	c. Sangat penting	a. Ya	b. Sangat tertarik	b. Sangat tertarik	b. Sangat tertarik
21	12/15/2020 9:05:09	Denik Komang Tri Pebri	b. Suka	b. Tidak	c. Sangat puas	b. >50	b. Tidak	c. A,B benar	c. Sangat penting	a. Ya	b. Sangat tertarik	b. Sangat tertarik	b. Sangat tertarik
22	12/15/2020 9:26:01	Pete Artika Dharmayani	c. Sangat suka	b. Tidak	b. Puas	b. >50	b. Tidak	a. Sumber dari internet	c. Sangat penting	a. Ya	b. Sangat tertarik	b. Sangat tertarik	b. Sangat tertarik
23	12/15/2020 9:41:53	Kodek Agus suzil wiqa	b. Suka	b. Tidak	b. Puas	b. >50	a. Ya	a. Sumber dari internet	c. Sangat penting	a. Ya	b. Sangat tertarik	b. Sangat tertarik	b. Sangat tertarik
24	12/28/2021 17:47:29	Kodek Dimas Petrus Harr	b. Suka	b. Tidak	b. Puas	a. <50	b. Tidak	a. Sumber dari internet	b. Penting	a. Ya	b. Sangat tertarik	b. Sangat tertarik	b. Sangat tertarik
25	12/28/2021 17:47:59	Gusti Aisy MADE Suparin	b. Suka	b. Tidak	b. Puas	b. >50	b. Tidak	c. A,B benar	c. Sangat penting	b. Tidak	b. Sangat tertarik	b. Sangat tertarik	b. Sangat tertarik
26	12/28/2021 17:49:36	Pete Artika Dharmayani	c. Sangat suka	b. Tidak	b. Puas	b. >50	b. Tidak	a. Sumber dari internet	b. Penting	a. Ya	b. Sangat tertarik	b. Sangat tertarik	b. Sangat tertarik
27	12/28/2021 17:50:47	Luh cni satuti	c. Sangat suka	b. Tidak	c. Sangat puas	a. <50	b. Tidak	c. A,B benar	b. Penting	a. Ya	b. Sangat tertarik	b. Sangat tertarik	b. Sangat tertarik
28	12/28/2021 17:54:36	Luh cni cilia Septianita	b. Suka	b. Tidak	b. Puas	b. >50	a. Ya	c. A,B benar	b. Penting	b. Tidak	b. Sangat tertarik	b. Sangat tertarik	b. Sangat tertarik
29	12/28/2021 17:55:32	Pete Kodek Gede Nyom	c. Sangat suka	a. Ya	c. Sangat puas	b. >50	a. Ya	c. A,B benar	c. Sangat penting	a. Ya	b. Sangat tertarik	b. Sangat tertarik	b. Sangat tertarik
30	12/28/2021 17:59:06	Mdye Satris Adhi Winal	b. Suka	b. Tidak	b. Puas	a. <50	a. Ya	c. A,B benar	b. Penting	a. Ya	b. Sangat tertarik	b. Sangat tertarik	b. Sangat tertarik
31	12/28/2021 18:05:30	Kodek Windu patriyo	b. Suka	a. Ya	b. Puas	b. >50	b. Tidak	a. Sumber dari internet	b. Penting	a. Ya	b. Sangat tertarik	b. Sangat tertarik	b. Sangat tertarik
32	1/28/2021 18:11:19	Komang Triana maha kar	b. Suka	b. Tidak	c. Sangat puas	b. >50	b. Tidak	c. A,B benar	c. Sangat penting	a. Ya	b. Sangat tertarik	b. Sangat tertarik	b. Sangat tertarik
33	1/28/2021 18:18:00	Komang Damodri	b. Suka	b. Tidak	b. Puas	b. >50	b. Tidak	a. Sumber dari internet	b. Penting	b. Tidak	b. Sangat tertarik	b. Sangat tertarik	a. Tidak tertarik
34	1/28/2021 18:19:30	I Made Meitta Budi Pr	c. Sangat suka	b. Tidak	b. Puas	b. >50	b. Tidak	c. A,B benar	c. Sangat penting	a. Ya	b. Sangat tertarik	b. Sangat tertarik	b. Sangat tertarik
35	1/28/2021 18:19:55	I dewi Indra feri yudi ver	b. Suka	b. Tidak	b. Puas	b. >50	b. Tidak	a. Sumber dari internet	b. Penting	a. Ya	s. Tidak tertarik	b. Sangat tertarik	a. Tidak tertarik
36	1/28/2021 19:11:54	Kodek Agus Sudarmo	c. Sangat suka	b. Tidak	b. Puas	b. >50	b. Tidak	a. Sumber dari internet	b. Penting	a. Ya	b. Sangat tertarik	b. Sangat tertarik	a. Tidak tertarik
37	1/29/2021 8:26:32	Pete Ris Kartika	b. Suka	b. Tidak	b. Puas	b. >50	b. Tidak	c. A,B benar	c. Sangat penting	a. Ya	s. Tidak tertarik	b. Sangat tertarik	a. Tidak tertarik
38	1/29/2021 9:27:39	Vince Chynts Prameti	b. Suka	a. Ya	a. Tidak puas	b. >50	b. Tidak	c. A,B benar	b. Penting	a. Ya	b. Sangat tertarik	b. Sangat tertarik	b. Sangat tertarik
39	1/29/2021 9:56:23	Pete Widjarcana	b. Suka	a. Ya	b. Puas	b. >50	a. Ya	c. A,B benar	b. Penting	a. Ya	b. Sangat tertarik	b. Sangat tertarik	b. Sangat tertarik
40	1/29/2021 11:12:33	Dewi putri sara supriw	b. Suka	b. Tidak	b. Puas	b. >50	b. Tidak	a. Sumber dari internet	b. Penting	a. Ya	s. Tidak tertarik	b. Sangat tertarik	b. Sangat tertarik



Appendix 12 (The Result of Teachers' Questionnaire)

This data is needed as an instrument for conducting the research in my thesis.

Therefore, I really hope that the teachers 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 XI in semester 1. Based on your experience, is there any others language functions that must be taught?. If there is, please list it or add it at the bottom of the column!

Name of respondent: Luh Putu Pusparini, S.Pd.

Date and time : 29 – 07 - 2020

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

No	Material	Language functions
1	Handling Incoming Calls	➤ Understanding telephone operator
		➤ Explaining the responsibilities of telephone operators
		➤ Understanding telephone operator equipment
		➤ Handling incoming call based on SOP
2	Handling Phone Calls	➤ Understanding procedures of making the call
		➤ Determining phone call preparation
		➤ Obstacles in making the call
		➤ Preparing the tools before making the call
3	Reservation Process	➤ Understanding the reservation process and categories of reservation ➤ Understanding the responsibilities of

		reservation process
		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Understanding the source of reservation
		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Explaining the conventional chart, density chart, dan stop go chart
		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Explaining the tools of reservation
		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Explaining the types of reservation
		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Explaining the procedures of reservation process
		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Handling reservation process
4	Handling individual reservation	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Explaining individual reservation
		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Explaining the process handling group reservation
		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Explaining the tools for handling individual reservation
		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Handling individual reservation based on SOP
5	Handling group reservation	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Explaining group reservation
		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Explaining the process handling group reservation
		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Explaining the tools for handling individual reservation
		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Handling individual reservation based on SOP

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

1.-

2.-

3.-



Appendix 13 (The result of front office 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 functions, according to your experience, are there any other language functions that should be added. If there is, please list it or add it at the bottom of the column!

Name of respondent : Komang Suryani

Name of hotel : Dash Hotel

Address : Jln Raya Petitenget 468X, Kerobokan Kelod, North Kuta, Badung, Bali.

Date and Time : 29 – 07 - 2020

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

QUISTIONNAIRE FOR FO STAFF

No	Material	Language functions
1	Handling Incoming Calls	➤ Understanding telephone operator
		➤ Explaining the responsibilities of telephone operators
		➤ Understanding telephone operator equipment
		➤ Handling incoming call based on SOP
2	Handling Phone Calls	➤ Understanding procedures of making the call

		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Determining phone call preparation ➤ Obstacles in making the call ➤ Preparing the tools before making the call
3	Reservation Process	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Understanding the reservation process and categories of reservation ➤ Understanding the responsibilities of reservation process ➤ Understanding the source of reservation ➤ Explaining the conventional chart, density chart, dan stop go chart ➤ Explaining the tools of reservation ➤ Explaining the types of reservation ➤ Explaining the procedures of reservation process ➤ Handling reservation process
4	Handling individual reservation	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Explaining individual reservation ➤ Explaining the process handling group reservation ➤ Explaining the tools for handling individual reservation ➤ Handling individual reservation based on SOP
5	Handling group reservation	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Explaining group reservation ➤ Explaining the process handling group reservation ➤ Explaining the tools for handling individual reservation

		➤ Handling individual reservation based on SOP
--	--	---

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

1.-

2.-

3.-



Appendix 14 (The result of students' checklist)

Appendix 15 (The result of expert judges)

The Result of Expert Judge I

No .	Dimension	Quality of product	Rele vant	Not Rele vant	Score (1-5)
					Judge 1
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).	√		5
		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
		The textbook provides clear objectives (Litz, 2005).	√		4
2.	Activities	The textbook provides a balance of activities (Litz, 2005).	√		5
		The activities encourage sufficient communicative and meaningful practice (Litz, 2005).	√		5

		The activities incorporate an individual, pairs and group work (Litz, 2005).	√		4
		The grammar points and vocabulary items are introduced in motivating and realistic contexts (Litz, 2005).	√		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).	√		4
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).	√		4
		The language functions exemplify English that I/my students will be likely to use in the future (Litz, 2005).	√		4
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).	√		4
		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).	√		5
		The materials are not culturally biased and they do not portray	√		5

		any negative stereotypes (Litz, 2005).			
Sum			118		

Singaraja, 25 Februari 2021



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



The result of judge II

No.	Dimension	Quality of product	Rele	Not Rele	Score (1-5)
			vant	vant	Judge 2
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).	√		5
		The textbook is organized effectively (Litz, 2005).	√		4
		The textbook provides a vocabulary list (Litz, 2005).	√		5
		The textbook provides review section (Litz, 2005).	√		4
		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).	√		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).	√		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
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 will be likely to use in the future (Litz, 2005).	√		5
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).	√		5
		The materials are not culturally biased and they do not portray any negative stereotypes (Litz, 2005).	√		5
Sum				123	

Appendix 16 (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

Nama Sekolah : SMKN 2 SINGARAJA

Bidang Keahlian : Pariwisata

Kompetensi : Perhotelan

Keahlian

Mata Pelajaran : Front Office

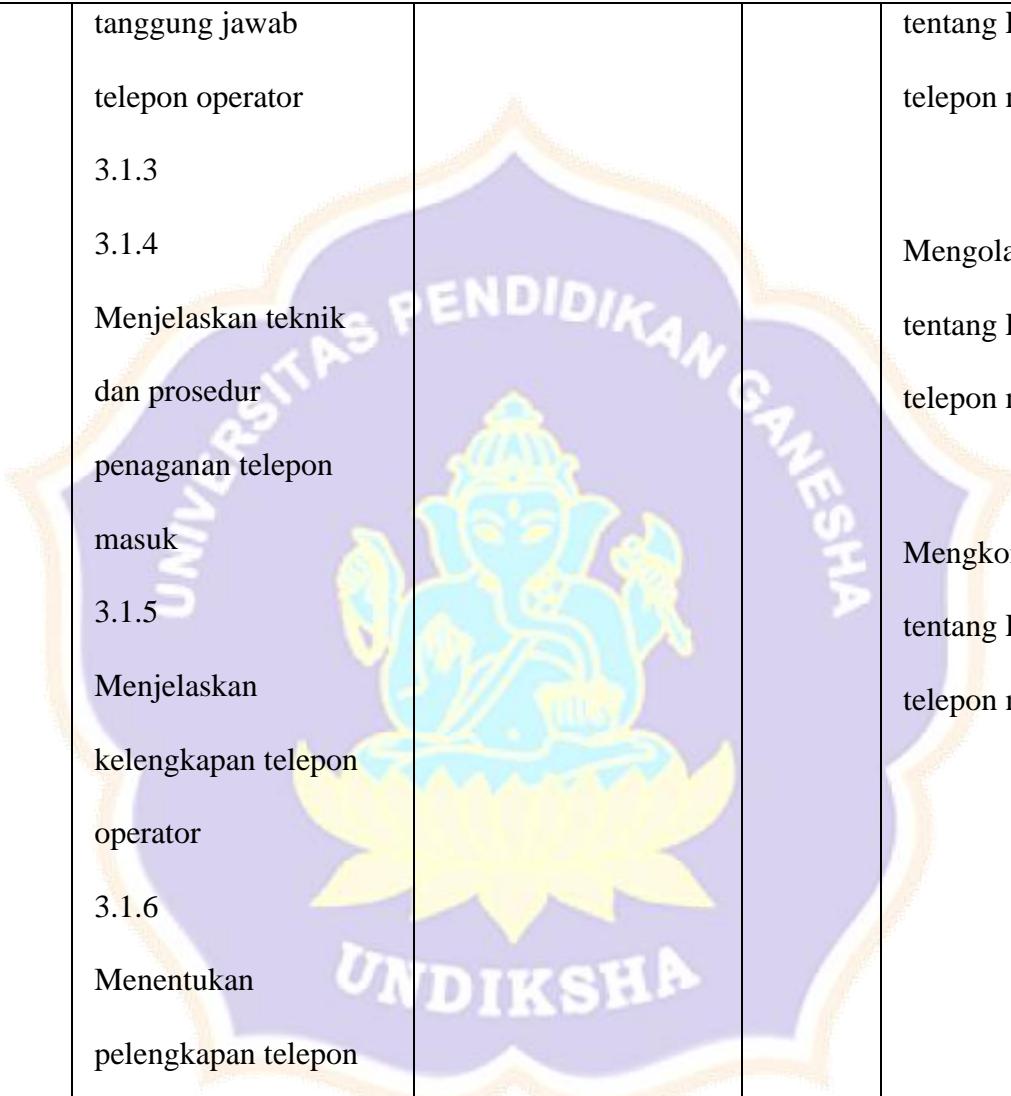
Kelas : XI & XII

Durasi (waktu) : 558



- KI-3 : 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 : 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 4.1	Mengelola telepon masuk Menjawabtelepon masuk	3.1.1 Menjelaskan ruang lingkup telefon operator 3.1.2 Menjelaskan tugas dan	Penanganan telefon masuk	28	Mengamati untuk mengidentifikasi tentang Penanganan telefon masuk Mengumpulkan data	Pengetahuan Tes tertulis Keterampilan • Penilaian unjuk

		<p>tanggung jawab</p> <p>telepon operator</p> <p>3.1.3</p> <p>3.1.4</p> <p>Menjelaskan teknik dan prosedur 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>tentang Penanganan telepon masuk</p> <p>Mengolah data</p> <p>tentang Penanganan telepon masuk</p> <p>Mengkomunikasikan tentang Penanganan telepon masuk</p>	<p>kerja</p> <ul style="list-style-type: none"> • Observasi
--	--	--	---	--	--

		<p>4.1.1 Menyiapkan perlengkapan telepon operator</p> <p>4.1.2 Menjawab telepon masuk sesuai dengan standar operasional prosedur</p>				
3.2 4.2	<p>Menerapkan panggilan telepon</p> <p>Melakukan panggilan telepon</p>	<p>3.2.1 Menjelaskan tata cara pemanggilan telepon</p> <p>3.2.2 Menentukan persiapan panggilan telepon</p> <p>4.2.1 Menyiapkan</p>	<p>Penangan panggilan telepon</p>	28	<p>Mengamati untuk mengidentifikasi tentang Penangan panggilan telepon</p> <p>Mengumpulkan data tentang Penanganan telepon masuk</p>	<p>Pengetahuan Tes tertulis</p> <p>Keterampilan <ul style="list-style-type: none"> • Penilaian unjuk kerja </p>

		<p>perlengkapan sebelum panggilan telepon</p> <p>4.2.2</p> <p>Melakukan panggilan telepon</p>			<p>Penanganan panggilan telepon</p> <p>Mengolah data tentang Penanganan panggilan telepon</p> <p>Mengkomunikasikan tentang Penanganan telepon masuk</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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</p>	Proses reservasi	28	<p>Mengamati untuk mengidentifikasi tentang proses reservasi</p>	<p>Pengetahuan</p> <p>Tes tertulis</p> <p>Keterampilan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Penilaian unjuk

		<p>tanggung jawab reservation section</p> <p>3.3.3 Menjelaskan fungsi dan manfaat reservasi</p> <p>3.3.4 Menjelaskan sumber-sumber reservasi</p> <p>3.3.5 Menjelaskan media reservasi</p> <p>3.3.6 Menjelaskan tabel pemesanan kamar (conventional chart, density chart, dan stop</p>		<p>Mengumpulkan data tentang Proses reservasi</p> <p>Mengolah data tentang Proses reservasi</p> <p>Mengkomunikasikan tentang Proses reservasi</p>	<p>kerja</p> <ul style="list-style-type: none"> • Observasi
--	--	---	---	---	--

		<p>go chart)</p> <p>3.3.7 Menjelaskan kelengkapan reservasi</p> <p>3.3.8 Menjelaskan jenis-jenis reservasi</p> <p>3.3.9 Menjelaskan teknik dan prosedur penanganan reservasi</p> <p>3.3.10 Menjelaskan teknik dan prosedur penanganan reservasi</p> <p>3.3.11</p>			
--	--	---	--	--	--

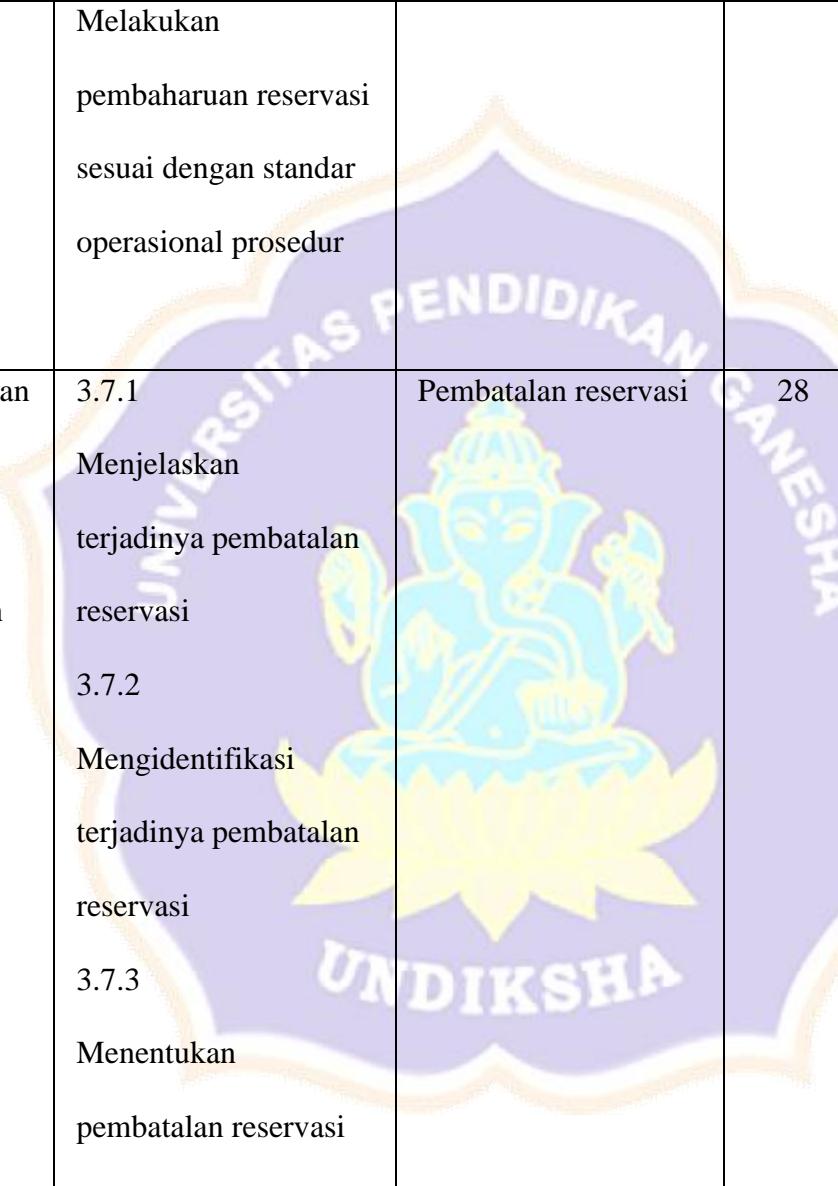
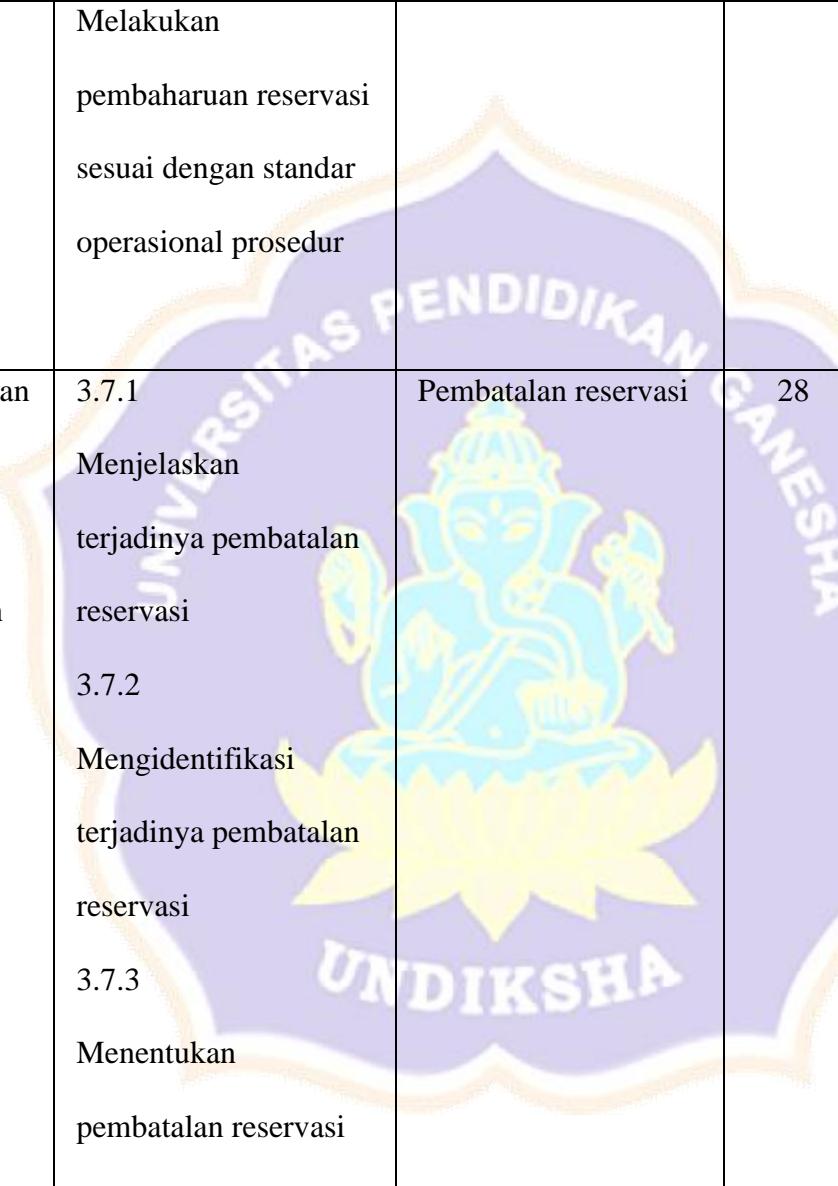
		<p>Menjelaskan kendala-kendala dalam penanganan reservasi (perubahan (amendment of reservasi, pembatalan pemesanan kamar (cancelation of reservasi), penanganan pemesan kamar tapi tidak datang (no show))</p> <p>3.3.12</p> <p>Menentukan reservasi</p> <p>4.3.1</p> <p>Menyiapkan perlengkapan reservasi</p>			
--	--	--	---	--	--

		4.3.2 Melakukan proses reservasi sesuai dengan standar operasional prosedur				
3.4	Menerapkan penanganan reservasi individu	3.4.1 Menjelaskan pengertian reservasi perorangan (individu)	Penanganan reservasi individu	28	Mengamati untuk mengidentifikasi tentang Penanganan reservasi individu	Pengetahuan Tes tertulis
4.4	Menangani reservasi individu	3.4.2 Menjelaskan proses penanganan reservasi individul 3.4.3 Menentukan kelengkapan reservasi untuk individual			Mengumpulkan data tentang Penanganan reservasi individu Mengolah data tentang Penanganan reservasi individu	Keterampilan • Penilaian unjuk kerja • Observasi

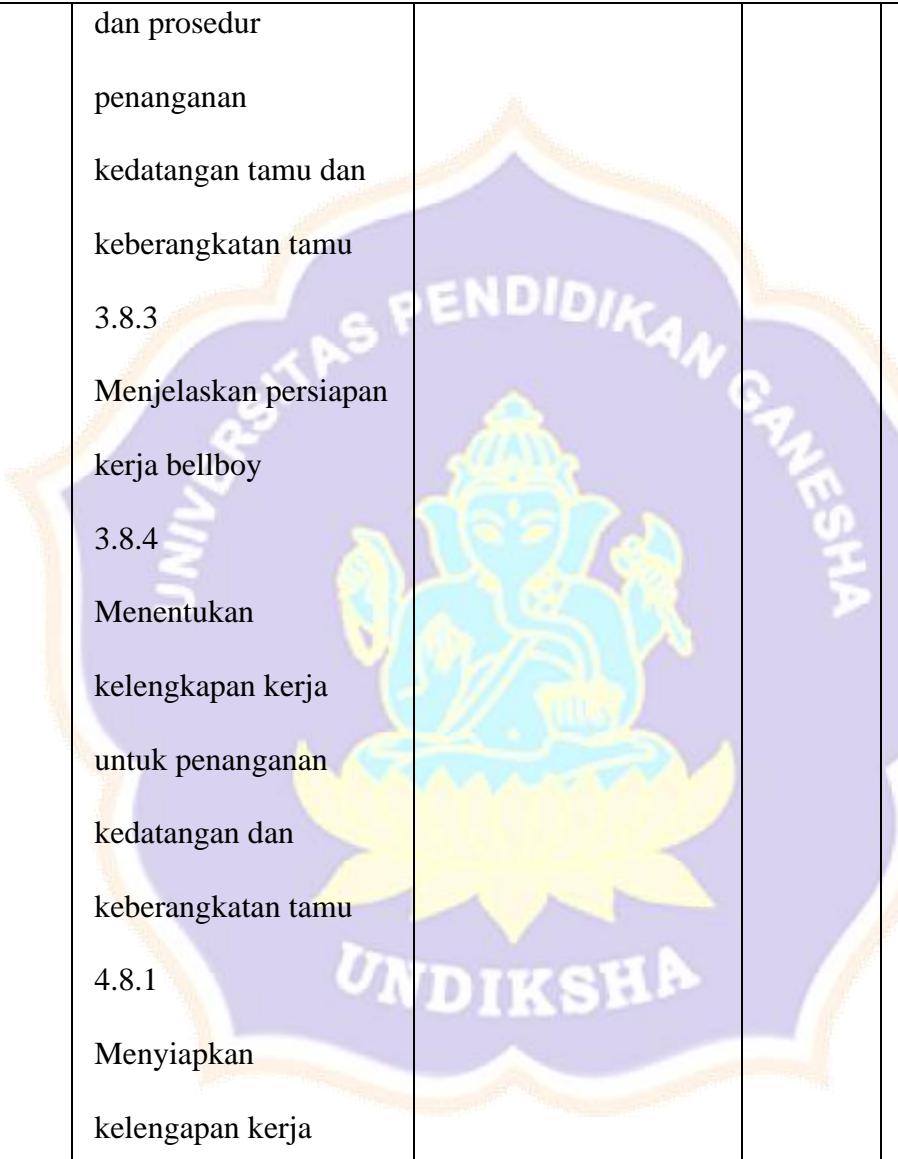
		4.4.1 Menyiapkan penanganan reservasi individu 4.4.2 Menanganai reservasi individu sesuai dengan standar operasional prosedur			Mengkomunikasikan tentang Penanganan reservasi individu	
3.5 4.5	Menerapkan penanganan reservasi rombongan Menangani reservasi rombongan	3.5.1 Menjelaskan pengertian reservasi perorangan (rombongan) 3.5.2	Penanganan reservasi rombongan	28	Mengamati untuk mengidentifikasi tentang penanganan reservasi rombongan Mengumpulkan data	Pengetahuan Tes tertulis Keterampilan • Penilaian unjuk

		<p>Menjelaskan proses penanganan reservasi rombongan</p> <p>3.5.3</p> <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>tentang penanganan reservasi rombongan</p> <p>Mengolah data tentang penanganan reservasi rombongan</p> <p>Mengkomunikasikan tentang penanganan reservasi rombongan</p>	<p>kerja</p> <ul style="list-style-type: none"> • Observasi
--	--	--	---	---	--

3.6	Menganalisis pembaharuanreservasi	3.6.1 Menjelaskan terjadinya pembaharuan reservasi	pembaharuanreserva si	28	Mengamati untuk mengidentifikasi tentang pembaharuanreservas i	Pengetahuan Tes tertulis
4.6	Melaksanakanpembaharu an reservasi	3.6.2 Merinci terjadinya pembaruan reservasi 3.6.3 Menentukan pembaharuan reservasi 4.6.1 Menyiapkan perlengkapan untuk pembaharuan reservasi 4.6.2			Mengumpulkan data tentang pembaharuanreservas i Mengolah data tentang pembaharuanreservas i	Keterampilan • Penilaian unjuk kerja • Observasi

		Melakukan pembaharuan reservasi sesuai dengan standar operasional prosedur			Mengkomunikasikan tentang pembaharuan reservasi	
3.7	Menganalisis pembatalan reservasi	3.7.1 Menjelaskan terjadinya pembatalan reservasi	Pembatalan reservasi	28	Mengamati untuk mengidentifikasi tentang pembatalan reservasi	Pengetahuan Tes tertulis
4.7	Menangani pembatalan reservasi	3.7.2 Mengidentifikasi terjadinya pembatalan reservasi 3.7.3 Menentukan pembatalan reservasi			Mengumpulkan data tentang pembatalan reservasi Mengolah data tentang pembatalan	Keterampilan • Penilaian unjuk kerja • Observasi

		<p>4.7.1 Menyiapkan perlengkapan untuk pembatalan reservasi</p> <p>4.7.2 Menanggai pembatalan reservasi sesuai dengan standar operasional prosedur</p>			<p>reservasi</p> <p>Mengkomunikasikan tentang pembatalan reservasi</p>	
3.8 4.8	<p>Menganalisis kedatangandan keberangkatan Tamu</p> <p>Menangani kedatangandan keberangkatan Tamu</p>	<p>3.8.1 Menjelaskan ruang lingkup tugas dan tanggung jawab seksi concierge</p> <p>3.8.2 Menjelaskan teknik</p>		28	<p>Mengamati untuk mengidentifikasi tentang Penanganan kedatangan dan keberangkatan tamu</p> <p>Mengumpulkan data</p>	<p>Pengetahuan</p> <p>Tes tertulis</p> <p>Keterampilan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Penilaian unjuk kerja

		<p>dan prosedur penanganan kedatangan tamu dan keberangkatan tamu</p> <p>3.8.3 Menjelaskan persiapan kerja bellboy</p> <p>3.8.4 Menentukan kelengkapan kerja untuk penanganan kedatangan dan keberangkatan tamu</p> <p>4.8.1 Menyiapkan kelengkapan kerja</p>		<p>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>	<ul style="list-style-type: none"> • Observasi
--	--	---	---	---	---

		<p>untuk penanganan kedatangan dan keberangkatan tamu</p> <p>4.8.2</p> <p>Menangani kedatangan keberangkatan tamu sesuai dengan standar operasional prosedur</p>				
3.9	Menerapkan penanganan barang- barang bawaan tamu	<p>3.9.1</p> <p>Menjelaskan fungsi dari penanganan barang bawaan tamu</p>	Penanganan barang- barang bawaan tamu	28	Mengamati untuk mengidentifikasi tentang Penanganan barang-barang bawaan tamu	<p>Pengetahuan</p> <p>Tes tertulis</p> <p>Keterampilan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Penilaian unjuk kerja
4.9	Menangani barang- barang bawaan tamu	<p>3.9.2</p> <p>Menjelaskan teknik dan prosedur</p>				

		<p>penanganan barang bawaan tamu</p> <p>3.9.3</p> <p>Menjelaskan jenis-jenis barang bawaan tamu</p> <p>3.9.4</p> <p>Menetapkan jenis-jenis barang bawaan tamu</p> <p>4.9.1</p> <p>Menyiapkan jenis-jenis barang bawaan tamu</p> <p>4.9.2</p> <p>Menyiapkan</p>		<p>Mengumpulkan data tentang Penanganan barang-barang bawaan tamu</p> <p>Mengolah data tentang Penanganan barang-barang bawaan tamu</p> <p>Mengkomunikasikan tentang Penanganan barang-barang bawaan tamu</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Observasi
--	--	--	---	---	---

		<p>kelengkapan administrasi untuk penanganan barang bawaan tamu</p> <p>4.9.3 Menangani barang-barang bawaan tamu sesuai SSOP dengan standar operasional prosedur</p>				
3.10	Menerapkan permintaan atas layanan <i>belldesk</i>	<p>3.10.1 Menjelaskan tentang permintaan atas layanan <i>belldesk</i></p> <p>3.10.2 Menelaskan teknik</p>	Penanganan permintaan atas layanan <i>belldesk</i>	32	Mengamati untuk mengidentifikasi tentang Penanganan permintaan atas layanan <i>belldesk</i>	<p>Pengetahuan</p> <p>Tes tertulis</p> <p>Keterampilan</p> <p>Penilaian</p> <p>unjuk kerja</p> <p>Observasi</p>
4.10	Menangani permintaan atas					

	<p><i>layananbelldesk</i></p> <p><i>dan prosedur permintaan atas 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 kelengapan untuk penanganan permintaan atas pelayanan bell desk</i></p> <p><i>4.10.2</i></p> <p><i>Menangani permintaanatas</i></p>		<p>Mengumpulkan data tentang Penanganan permintaanatas <i>layananbelldesk</i></p> <p>Mengolah data tentang Penanganan permintaanatas <i>layananbelldesk</i></p> <p>Mengkomunikasikan tentang Penanganan permintaanatas <i>layananbelldesk</i></p>	
--	---	---	---	--

		layanan <i>belldesk</i> sesuai dengan standar operasional prosedur				
3.11	Menerapkan penanganan <i>check-in</i> tamu individu	3.11.1 Menjelaskan ruang lingkup Reception	Penanganan <i>check-in</i> tamu individu	32	Mengamati untuk mengidentifikasi tentang Penanganan <i>check-in</i> tamu individu	Pengetahuan Tes tertulis
4.11	Menangani <i>check-</i> <i>in</i> untuk tamu individu	3.11.2 Menjelaskan tugas dan tanggung jawab reservation Reception			Mengumpulkan data tentang Penanganan <i>check-in</i> tamu individu	Keterampilan <ul style="list-style-type: none"> • Penilaian unjuk kerja • Observasi

		<p>Menjelaskan kelengkapan kerja reception (alat, bahan dan kelengkapan administrasi)</p> <p>3.14.5</p> <p>Menjelaskan teknik dan prosedur penanganan <i>check-in</i> tamu individu</p> <p>3.11.6</p> <p>Menentukan kelengkapan kerja reception (alat, bahan dan kelengkapan administrasi)</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>4.11.1 Menyiapkan kelengkapan kerja reception (alat, bahan dan kelengkapan administrasi)</p> <p>4.11.2 Menangani <i>check-in</i> untuk tamu individu sesuai dengan standar operasional prosedur</p>				
3.12	Menerapkan penanganan <i>check-out</i> tamu individu	<p>3.12.1 Menjelaskan kelengkapan kerja</p>	penanganan <i>check-out</i> tamu individu	32	Mengamati untuk mengidentifikasi tentang penanganan	Pengetahuan Tes tertulis

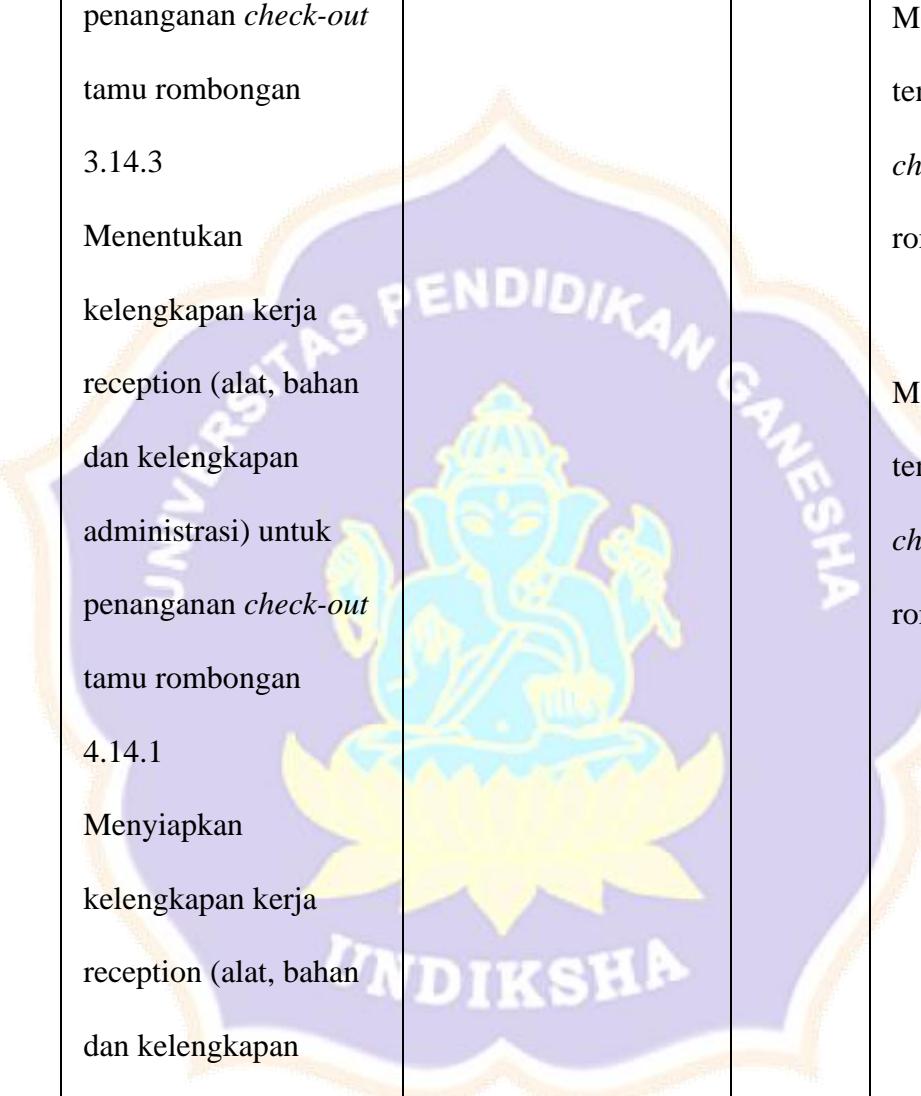
4.12	Menangani <i>check-out</i> untuk tamu individu	<p><i>check-out</i> tamu individu (alat, bahan dan kelengkapan administrasi)</p> <p>3.12.2 Menjelaskan teknik dan prosedur penanganan <i>check-out</i> tamu individu</p> <p>3.12.3 Menentukan kelengkapan kerja reception (alat, bahan dan kelengkapan administrasi) untuk</p>		<p><i>check-out</i> tamu individu</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</p>	Keterampilan <ul style="list-style-type: none"> • Penilaian unjuk kerja • Observasi 	

		<p>penanganan</p> <p>CO/individu</p> <p>4.12.1</p> <p>Menyiapkan</p> <p>kelengkapan kerja</p> <p>reception (alat, bahan</p> <p>dan kelengkapan</p> <p>administrasi) untuk</p> <p>penanganan</p> <p>CO/individu</p> <p>4.12.2</p> <p>Menangani <i>check-</i></p> <p><i>out</i> untuk tamu</p> <p>individu sesuai dengan</p> <p>standar operasional</p> <p>prosedur</p>		individu	
--	--	---	---	----------	--

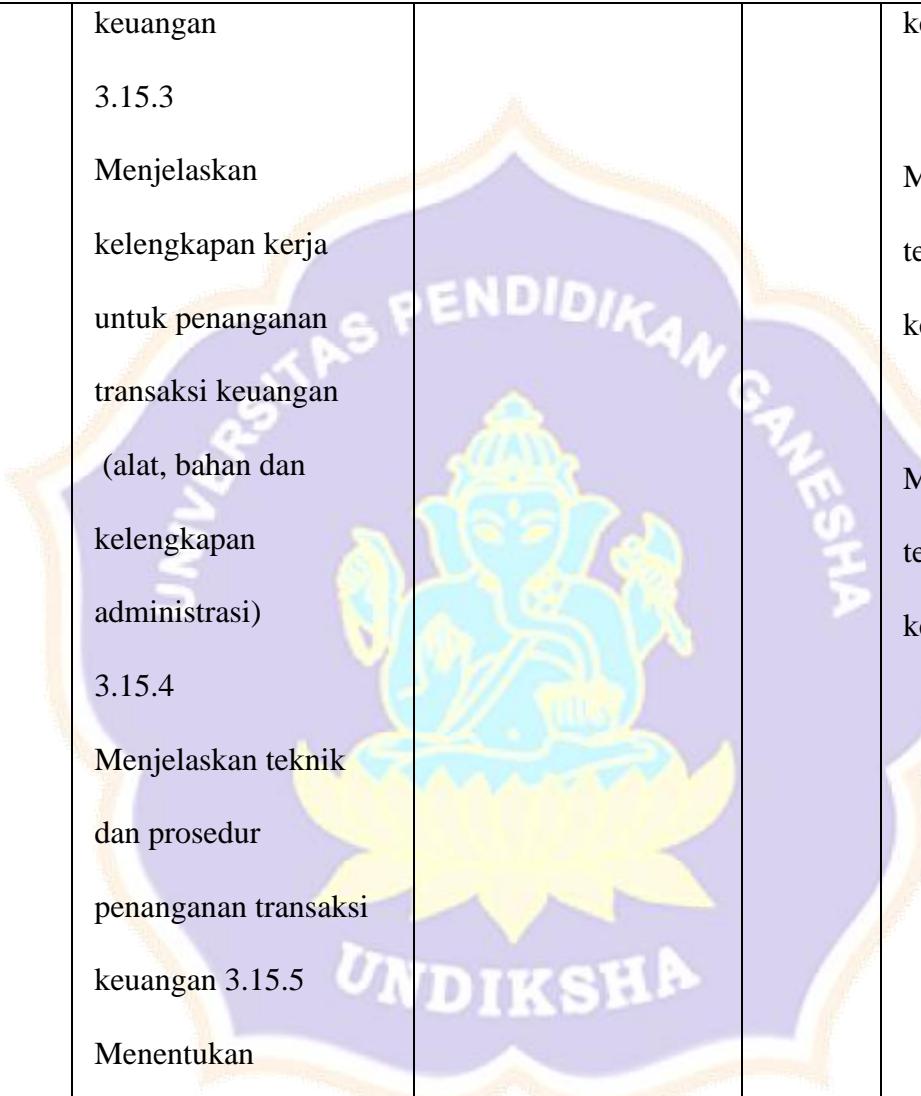
3.13	Menerapkan penanganan <i>check-in</i> tamu rombongan	3.13.1 Menjelaskan kelengkapan kerja untuk penanganan <i>check-in</i> tamu rombongan (alat, bahan dan kelengkadministrasi) 3.13.2 Menjelaskan teknik dan prosedur penanganan <i>check-in</i> tamu rombongan 3.13.3 Menentukan	penanganan <i>check-in</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
4.13	Menangani <i>check-in</i> untuk tamu rombongan					

		<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></p>		<p>Mengkomunikasikan tentang penanganan <i>check-in</i> tamu rombongan</p>	
--	--	---	---	--	--

		untuk tamu rombongan sesuai dengan standar operasional prosedur			
3.14	Menerapkan penanganan <i>check-out</i> tamu rombongan	3.14.1 Menjelaskan kelengkapan kerja untuk penanganan <i>check-out</i> tamu rombongan (alat, bahan dan kelengkadministrasi) 3.14.2 Menjelaskan teknik dan prosedur	Penanganan <i>check-</i> <i>out</i> tamu rombongan	32	Mengamati untuk mengidentifikasi tentang penanganan <i>check-out</i> tamu rombongan Mengumpulkan data tentang penanganan <i>check-out</i> tamu rombongan
4.14	Menerapkan <i>check-out</i> untuk tamu rombongan				Pengetahuan Tes tertulis Keterampilan • Penilaian unjuk kerja • Observasi

		<p>penanganan <i>check-out</i> tamu rombongan</p> <p>3.14.3</p> <p>Menentukan kelengkapan kerja reception (alat, bahan dan kelengkapan administrasi) untuk penanganan <i>check-out</i> tamu rombongan</p> <p>4.14.1</p> <p>Menyiapkan kelengkapan kerja reception (alat, bahan dan kelengkapan administrasi) untuk</p>		<p>Mengolah data tentang penanganan <i>check-out</i> tamu rombongan</p> <p>Mengkomunikasikan tentang penanganan <i>check-out</i> tamu rombongan</p>	
--	--	--	---	---	--

		<p>penanganan <i>check-out</i> tamu rombongan 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 Menjelaskan ruang lingkup transaksi keuangan	Transaksi keuangan	32	<p>Mengamati untuk mengidentifikasi tentang transaksi keuangan</p> <p>Mengumpulkan data tentang transaksi</p>	<p>Pengetahuan Tes tertulis</p> <p>Keterampilan <ul style="list-style-type: none"> • Penilaian unjuk kerja </p>
4.15	Memproses transaksi keuangan	3.15.2 Menjelaskan fungsi dari pada transaksi				

		<p>keuangan</p> <p>3.15.3</p> <p>Menjelaskan kelengkapan kerja untuk penanganan transaksi keuangan (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</p>		<p>keuangan</p> <p>Mengolah data tentang transaksi keuangan</p> <p>Mengkomunikasikan tentang transaksi keuangan</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Observasi
--	--	--	---	---	---

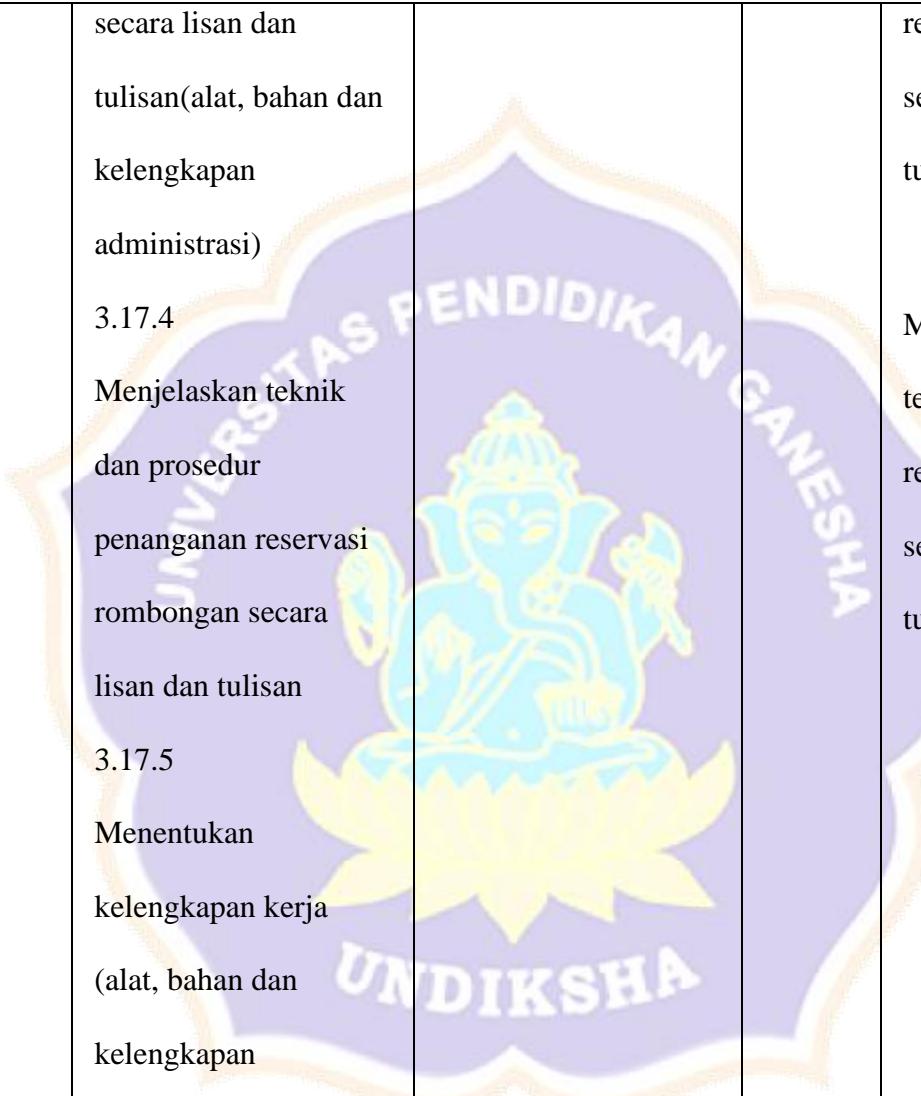
		<p>(alat, bahan dan kelengkapan administrasi) untuk penanganan transaksi keuangan</p> <p>4.15.1</p> <p>Menyiapkan kelengkapan kerja (alat, bahan dan kelengkapan administrasi) untuk penanganan transaksi keuangan</p> <p>4.15.2</p> <p>Menangani penanganan transaksi keuangan sesuai</p>			
--	--	--	---	--	--

		dengan standar operasional prosedur				
3.16	Menganalisis catatandan laporan <i>front office</i>	3.16.1 Menjelaskan ruang lingkup catatandan laporan <i>front office</i>	Pencatatandan laporan <i>front office</i>	32	Mengamati untuk mengidentifikasi tentang pencatatandan laporan <i>front office</i>	Pengetahuan Tes tertulis Keterampilan • Penilaian unjuk kerja • Observasi
4.16	Melakukan pencatatandan laporan <i>front office</i>	3.16.2 Menjelaskan fungsi dari pada catatandan laporan <i>front office</i> 3.16.3 Menjelaskan kelengkapan kerja untuk penanganan catatandan			Mengumpulkan data tentang pencatatandan laporan <i>front office</i> Mengolah data tentang	

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

		<p>membuat catatandan laporan<i>front office</i></p> <p>4.16.1</p> <p>Menyiapkan kelengkapan kerja (alat, bahan dan kelengkapan 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	3.17.1 Menjelaskan ruang lingkup penanganan reservasi rombongan secara lisan dan tulisan	Penanganan reservasi rombongan secara lisan dan tulisan	32	Mengamati untuk mengidentifikasi tentang penanganan reservasi rombongan secara lisan dan tulisan	Pengetahuan Tes tertulis Keterampilan <ul style="list-style-type: none">• Penilaian unjuk kerja
4.17	Melakukan penanganan reservasi rombongan secara lisan dan tulisan	3.17.2 Menjelaskan fungsi dari pada penanganan reservasi rombongan secara lisan dan tulisan 3.17.3 Menjelaskan kelengkapan kerja untuk penanganan reservasi rombongan	Menjelaskan fungsi dari pada penanganan reservasi rombongan secara lisan dan tulisan Menjelaskan kelengkapan kerja untuk penanganan reservasi rombongan		Mengumpulkan data tentang penanganan reservasi rombongan secara lisan dan tulisan Mengolah data tentang penanganan	 • Observasi

		<p>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</p>		<p>reservasi rombongan secara lisan dan tulisan</p> <p>Mengkomunikasikan tentang penanganan reservasi rombongan secara lisan dan tulisan</p>	
--	--	---	---	--	--

		<p>penanganan reservasi 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</p>			
--	--	--	---	--	--

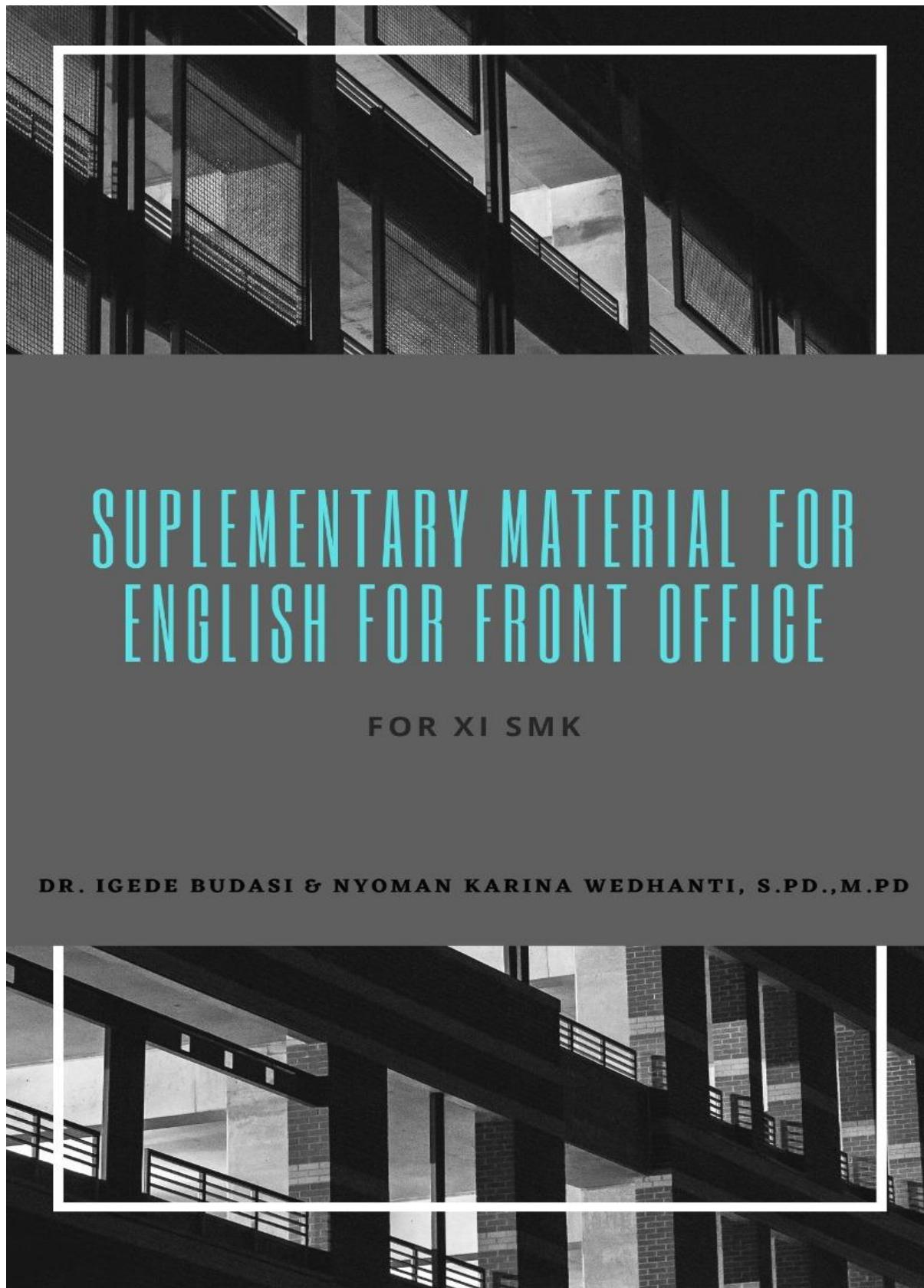
		lisan dan tulisan sesuai dengan standar operasional prosedur				
3.18	Menganalisis penanganan reservasi individu secara lisan dan tulisan Melakukan penanganan reservasi individu secara lisan dan tulisan	3.17.1 Menjelaskan ruang lingkup penanganan reservasi individu secara lisan dan tulisan 3.17.2 Menjelaskan fungsi dari pada penanganan reservasi individu secara lisan dan tulisan 3.17.3	penanganan reservasi individu		Mengamati untuk mengidentifikasi tentang penanganan reservasi individu secara lisan dan tulisan Mengumpulkan data tentang penanganan reservasi individu secara lisan dan tulisan	Pengetahuan Tes tertulis Keterampilan <ul style="list-style-type: none">• Penilaian unjuk kerja• Observasi
4.18						

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

		<p>4.17.2</p> <p>Melakukan penanganan reservasi individu secara lisan dan tulisan sesuai dengan standar operasional prosedur</p>			
--	--	--	---	--	--

Appendix 17 (book cover)



Appendix 18 (documentation/pictures)





