



**DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UJIAN NASIONAL
TAHUN PELAJARAN 2008/2009**

KISI-KISI SOAL TEORI KEJURUAN

Satuan Pendidikan : Sekolah Menengah Kejuruan
 Program Keahlian : Akomodasi Perhotelan
 Kode : **F – 031**
 Hari/Tanggal : Selasa/3 Maret 2009
 Alokasi Waktu : 120 menit
 Jenis Soal : Pilihan Ganda
 Jumlah Soal : 40 soal

NO	STANDAR KOMPETENSI LULUSAN	KEMAMPUAN YANG DIUJI
1.	Bekerjasama Dengan Kolega Dan Pelanggan	<ul style="list-style-type: none"> • Menjelaskan komunikasi di tempat kerja dengan rekan kerja atau pelanggan. Serta komunikasi dengan banyak orang • Menyebutkan simbol-simbol komunikasi dan Efek bahasa tubuh • Menyebutkan bantuan yang dibrikan untuk tamu internal dan eksternal
2.	Bekerja dalam lingkungan sosial beragam	<ul style="list-style-type: none"> • Menyebutkan komunikasi lisan dan non-lisan serta mempertimbangkan perbedaan budaya.
3.	Mengikuti Prosedur Kesehatan, Keselamatan dan Keamanan Di Tempat Kerja	<ul style="list-style-type: none"> • Menjelaskan prosedur kesehatan, keselamatan dan keamanan ditempat kerja • Menyebutkan situasi darurat dilingkungan kerja.
4.	Mengembang-kan dan memperbaharui pengetahuan industri perhotelan	<ul style="list-style-type: none"> • Menjelaskan riset formal dan/atau nonformal digunakan untuk memperbaharui pengetahuan umum dalam industri perhotelan

NO	STANDAR KOMPETENSI LULUSAN	KEMAMPUAN YANG DIUJI
5.	Menerima dan memproses reservasi	<ul style="list-style-type: none"> • Menyebutkan permintaan reservasi /pemesanan kamar : Tamu yang datang langsung Tamu yang melalui media telepon maupun faximile • Menyebutkan Permintaan khusus pelanggan serta rincian pembayaran.
		<ul style="list-style-type: none"> • Menjelaskan Pembatalan reservasi dan penggantian reservasi secara akurat sesuai permintaan pelanggan dan prosedur perusahaan.
6.	Menyediakan Layanan Akomodasi Reception	<ul style="list-style-type: none"> • Menjelaskan persiapan peralatan yang diperlukan di area <i>reception</i>. • Menyebutkan prosedur pendaftaran bagi tamu dengan dan tanpa reservasi sesuai dengan persyaratan keamanan perusahaan. • Menjelaskan beberapa rincian yang berkaitan dengan kunci kamar, surat tamu, pesan dan fasilitas safety deposit • Menjelaskan proses Tagihan tamu secara jelas dan sopan . • Menjelaskan proses <i>Express check-outs</i> sesuai dengan prosedur perusahaan. • Menjelaskan laporan catatan pada departemen yang bersangkutan dalam jangka waktu yang telah ditentukan.
7.	Berkomunikasi melalui telepon	<ul style="list-style-type: none"> • Menjelaskan sapaan (<i>greeting</i>) panggilan telepon yang masuk • Menyebutkan prosedur mengirim berita dengan telepon • Menjelaskan prosedur penerimaan telpon jika orang yang dicari tidak ditempat
8.	Menyediakan layanan porter	<ul style="list-style-type: none"> • Menjelaskan penanganan kedatangan dan keberangkatan tamu • Menjelaskan penyambutan tamu dan penanganan barang bawaan sesuai dengan prosedur perusahaan dan persyaratan keselamatan. • Menyebutkan penempatan barang-barang bawaan dalam sistem penyimpanan.

NO	STANDAR KOMPETENSI LULUSAN	KEMAMPUAN YANG DIUJI
9.	Menyediakan layanan housekeeping untuk tamu	<ul style="list-style-type: none"> • Menyebutkan perlengkapan housekeeping pada hotel bintang lima
10.	Membersihkan lokasi/area dan peralatan	<ul style="list-style-type: none"> • Menjelaskan cara membersihkan lokasi area peralatan yang telah selesai dipergunakan. • Menyebutkan Alat pembersih dan bahan-bahan kimia yang sesuai dengan persyaratan pabrik dan kesehatan dan keselamatan yang berkaitan dengan pekerjaan. • Menyebutkan pakaian pelindung yang dapat digunakan dalam pembersihan area peralatan. • Menjelaskan cara membersihkan Area yang kering dan basah • Menjelaskan menyimpan peralatan pembersih dan bahan kimia
11.	Menyiapkan kamar untuk tamu	<ul style="list-style-type: none"> • Menyebutkan perlengkapan pada Trolley • Menidentifikasi Persediaan trolley secara teliti. • Menjelaskan cara membereskan Tempat Tidur • Menjelaskan cara membersihkan dan merapikan kamar • Menjelaskan penyimpanan barang-barang tamu yang ketinggalan dalam kamar sesuai dengan prosedur perusahaan • Menyebutkan cara membersihkan dan menyimpan trolley serta perlengkapannya
12.	Menangani linen dan pakaian tamu	<ul style="list-style-type: none"> • Menyebutkan proses mencuci linen dan pakaian tamu. • Mengidentifikasi barang cucian sesuai dengan proses pencucian yang dibutuhkan • Mengidentifikasi barang cucian dari kadar noda • Menjelaskan pengemasan dan penyimpanan barang cucian