

KODE UNIT : N.812100.003.02

JUDUL UNIT : Melaksanakan Pekerjaan dalam Lingkungan yang Berbeda secara Sosial Budaya

DESKRIPSI UNIT : Unit ini menjelaskan berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan untuk melaksanakan pekerjaan dalam lingkungan yang berbeda secara sosial budaya.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Melakukan komunikasi dengan pelanggan dari latar belakang yang berbeda.	<ul style="list-style-type: none">1.1 Pelanggan dari seluruh kelompok budaya diperlakukan dengan hormat.1.2 Komunikasi lisan dan non-lisan dipertimbangkan mengenai perbedaan budaya.1.3 Dimana ada penghalang bahasa, usaha-usaha dilakukan untuk berkomunikasi melalui penggunaan bahasa isyarat atau kata-kata sederhana dalam bahasa orang lain.1.4 Bantuan dari kolega, buku referensi atau organisasi luar dikumpulkan sesuai dengan kebutuhan.
2. Melakukan komunikasi dengan kolega dari latar belakang yang berbeda.	<ul style="list-style-type: none">2.1 Kolega dari seluruh kelompok budaya diperlakukan dengan hormat.2.2 Komunikasi lisan dan non-lisan dipertimbangkan berdasarkan perbedaan budaya, tingkat pendidikan dan latar belakang lainnya.2.3 Dimana ada penghalang bahasa, usaha-usaha dilakukan untuk berkomunikasi melalui penggunaan bahasa isyarat atau kata-kata sederhana dalam bahasa orang lain yang mudah dipahami bawahan.2.4 Kolega dibantu dalam meningkatkan kemampuan kerja sesuai kebutuhan.
3. Menangani kesalahpahaman antar budaya	<ul style="list-style-type: none">3.1 Faktor-faktor yang menimbulkan konflik atau kesalahpahaman ditempat kerja diidentifikasi sesuai prosedur3.2 Kesalahpahaman karena perbedaan budaya dicarikan solusi yang tepat sesuai kebutuhan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
	<p>3.3 Usaha-usaha dilakukan untuk memecahkan masalah kesalahpahaman dengan mempertimbangkan budaya</p> <p>3.4 Faktor-faktor dan masalah dilaporkan pada atasan yang tepat untuk ditindaklanjuti.</p>

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
 - 1.1 Unit ini berlaku untuk pekerjaan *cleaning service* namun tidak terbatas pada:
 - 1.1.1 Layanan yang bersifat menerangkan
 - 1.1.2 Layanan diplomatis.
 - 1.1.3 Budaya setempat.
 - 1.1.4 Departemen terkait.
2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
(Tidak ada.)
 - 2.2 Perlengkapan
(Tidak ada.)
3. Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)
4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
 - 4.1.1 Budaya dan kebiasaan pengguna jasa
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 SOP

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian dilakukan untuk mengetahui kemampuan yang meliputi aspek pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja dalam melaksanakan pekerjaan.
 - 1.2 Penilaian dapat dilakukan pada tempat kerja, pada lembaga pe- latihan yang memenuhi persyaratan keamanan lingkungan.
 - 1.3 Penilaian dapat dilakukan dengan cara tertulis, lisan, demon- strasi, portofolio/*log book* dan wawancara, ditempat kerja dan/atau tempat uji kompetensi.
2. Persyaratan kompetensi
 - 2.1 Menerapkan Prinsip-Prinsip Pekerjaan Dasar pada *Cleaning service*
 - 2.2 Melaksanakan pelayanan di tempat kerja
3. Pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Prinsip-prinsip yang dapat menunjang kesadaran budaya
 - 3.1.2 Pengakuan dari kelompok budaya yang berbeda di Indonesia/masyarakat internasional
 - 3.1.3 Prinsip-prinsip persamaan pemanfaatan kesempatan dan kebijakan anti diskriminasi sebagaimana berlaku kepada karyawan-karyawan individu
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Bertemu dan memberi salam pada pelanggan
 - 3.2.2 Memberikan pengarahan yang sederhana
 - 3.2.3 Memberikan instruksi yang sederhana
 - 3.2.4 Menjawab pertanyaan yang sederhana
 - 3.2.5 Menyiapkan, melayani dan membantu pelanggan
 - 3.2.6 Menerangkan barang-barang dan layanan

4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Teliti

4.2 Taat asas

4.3 Sopan

5. Aspek kritis

5.1 Usaha-usaha dilakukan untuk memecahkan masalah kesalahpahaman dengan mempertimbangkan budaya

5.2 Dimana ada penghalang bahasa, usaha-usaha dilakukan untuk berkomunikasi melalui penggunaan bahasa isyarat atau kata-kata sederhana dalam bahasa orang lain yang mudah dipahami bawahan