

**KISI-KISI SOAL / DESKRIPSI TEKNIS
LOMBA KOMPETENSI SISWA
(LKS)DIKMEN TINGKAT PROVINSI
ACEH TAHUN 2025**



BIDANG LOMBA :
Hotel Resepsionis
(Hotel Reception)

**DINAS PENDIDIKAN PROVINSI
ACEH**

KATA PENGANTAR

Lomba Kompetensi Siswa Sekolah Menengah Kejuruan (LKS SMK) adalah sebuah ajang talenta di bidang riset dan inovasi yang diselenggarakan untuk peserta didik Sekolah Menengah Kejuruan (SMK). Ajang LKS diselenggarakan secara bertingkat mulai dari daerah hingga nasional, untuk menjaring peserta terbaik. Mekanisme bertingkat tersebut merupakan salah satu cara untuk memberikan kesempatan yang sama dan adil bagi peserta didik di seluruh Indonesia untuk berprestasi dan menjadi bibit-bibit talenta potensial.

LKS SMK Tingkat Provinsi Aceh Tahun 2025 dilaksanakan sebagai bentuk kesiapan mengikuti ajang bergengsi meraih prestasi yang terbaik di tingkat Nasional. Diharapkan LKS SMK pada tahun ini dapat diselenggarakan dengan penuh semangat untuk berprestasi dan berinovasi serta diupayakan sebagai wahana mempromosikan lulusan SMK kepada dunia usaha/dunia industri serta pemangku kepentingan lainnya.

Kegiatan ajang talenta merupakan wahana aktualisasi unjuk prestasi peserta didik, yang juga menjadi momentum untuk menemukannya anak-anak berbakat atau yang mempunyai potensi talenta di atas rata-rata. Dalam mengikuti ajang talenta, mereka akan mendapatkan tantangan terutama dalam menghasilkan suatu karya dan menjadi yang terbaik. Kegiatan ajang talenta merupakan bagian dari proses pembinaan prestasi talenta secara berkelanjutan, dan turut andil dalam mengembangkan karakter peserta didik menuju profil Pelajar Pancasila.

Menandai semangat Merdeka Belajar, Merdeka Berprestasi, aktualisasi prestasi melalui ajang talenta didasarkan pada minat dan bakat. Pemerintah mulai memberikan perhatian yang lebih serius terhadap anak-anak yang berprestasi di berbagai bidang ketalentaan. Mereka yang berhasil akan mendapatkan banyak manfaat untuk pengembangan karir belajar atau karir profesionalnya, seperti beasiswa atau pembinaan lanjut untuk mencapai prestasi maksimal.

Deskripsi teknis ini disusun untuk memberikan informasi dan gambaran berbagai aspek penyelenggaraan ajang LKS SMK kepada para peserta, pendamping, pembina, juri, dan para pemangku kepentingan lainnya. Selamat mempersiapkan diri, belajar, berlatih, dan bekerja sebaik-baiknya agar kegiatan ajang dapat terlaksana sesuai rencana dan memberikan hasil maksimal.

Dalam kesempatan ini disampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung dalam berbagai bentuk pada pelaksanaan LKS SMK Tingkat Provinsi Aceh Tahun 2025. Selamat mempersiapkan diri, belajar, berlatih, dan bekerja sebaik-baiknya agar kegiatan ajang dapat terlaksana sesuai rencana dan memberikan hasil maksimal

Daftar isi

Daftar Isi	4
1. Pendahuluan	5
2. Spesifikasi Kompetensi LKS-SMK.....	7
3. Strategi Asesmen dan Spesifikasi	8
4. Skema Penilaian	8
5. Proyek Uji LKS	10
6. Keterampilan Manajemen dan Komunikasi	10
7. Persyaratan Keamanan.....	12
8. Alat & Bahan	12
9. Layout Lomba	15
10. Pengunjung dan Media yang disediakan	16
11. Keberlanjutan/Sustainability	16
12. Kisi Kisi Soal	16

1. Pendahuluan

1.1 Nama Lomba

Sebagai salah satu sarana unjuk keterampilan siswa dibidang perhotelan, maka Lomba Kompetensi Siswa di bidang perhotelan diadakan dengan memilih bidang pekerjaan Guest Service Agent. Adapun penamaan bidang lombanya adalah *Hotel Reception*

1.2 Deskripsi Lomba

Lomba Kompetensi Siswa Bidang Lomba *Hotel Reception* bagi siswa Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Seluruh Aceh, adalah untuk mengukur kompetensi peserta didik SMK Aceh untuk menghadapi Era globalisasi yang memberikan dampak signifikan terhadap perkembangan sumber daya manusia. Terbukanya kesempatan kerjasama yang luas antar daerah bahkan antar negara membuat persaingan yang semakin kompetitif. LKS Tingkat Provinsi Aceh Bidang Lomba *Hotel Reception* akan dilaksanakan secara Luring, Peran Resepsionis Hotel adalah kunci untuk setiap pendirian hotel. Di area bagian penerima tamu hotel, para tamu menerima kesan pertama mereka tentang hotel dan karenanya kemungkinan pengalaman hotel mereka. Ini adalah dimana komunikasi utama dengan staf hotel didirikan. Kualitas, kesopanan dan ketepatan waktu layanan dapat membuat perbedaan besar, secara positif atau negatif, untuk hubungan tamu dengan hotel dan kepuasan mereka selama mereka menginap. Ini pada gilirannya mempengaruhi reputasi hotel dan mengulang bisnis. Resepsionis Hotel bekerja terutama di kantor depan hotel. Resepsionis hotel perlu menggunakan berbagai keterampilan terus menerus. Ini mungkin termasuk pengetahuan tentang informasi pariwisata lokal dan umum, Bahasa Inggris baik lisan dan tulisan, literasi komputer, tata krama dan perilaku yang baik, keterampilan komunikasi dan sosial yang sangat baik, pemecahan masalah, kompetensi dengan angka dan uang tunai penanganan, dan penerapan prosedur pemesanan, penerimaan, layanan tamu, dan *check out*. Jika Resepsionis Hotel memiliki keterampilan ini dan menggunakannya dengan baik, ruang lingkup untuk promosi dan mobilitas luar biasa. Ini adalah pekerjaan yang benar-benar internasional dan global di bagian yang terbuka luas pada sektor pelayanan. Kisi- kisi soal disusun dengan mengacu pada *Worldskills Competition (WSC)*, dan *The Worldskills Occupational Standards (WSOS)*

1.3 MATA LOMBA YANG DIUJIKAN :

- a.** Kemampuan dalam Organisasi kerja dan Manajemen diri dalam mengukur sesuatu dalam pengetahuan dan keterampilan (*Work organization and self management*)
- b.** Kemampuan untuk menyampaikan dan menerima informasi dengan jelas, efektif dan tepat (*Communication, Customer Care, Interpersonal Skill*)
- c.** Prosedur Dalam Menangani Reservasi (*Hotel Reservation Procedure*)
- d.** Melakukan Proses Check in dan memproses transaksi pembayaran tamu (*Check in Procedure*)
- e.** Kemampuan dalam menjual Produk (*Sales Promotion*)
- f.** Administrasi dan pembuatan laporan keuangan (*Administration & Back Office Procedures*)
- g.** Kemampuan dalam menangani Keluhan (*Managing Complaint*)
- h.** Proses Dalam Keberangkatan Tamu (*Checking Out Procedure*)
- i.** Promosi atraksi wisata lokal dan kebudayaan pariwisata setempat (*Promotion Of Local Attraction and Culture*)

1.4 Isi Deskripsi Teknis

Deskripsi teknis berisi tentang informasi mengenai spesifikasi kompetensi LKS-SMK, prinsip penilaian, metode dan prosedur dalam mengikuti LKS-SMK. Pembimbing dan peserta harus memahami isi deskripsi teknis ini. Panitia lomba mendistribusikan deskripsi teknis LKS-SMK minimal 2 bulan sebelum pelaksanaan lomba.

1.5 Dokumen Terkait

Dokumen ini berisi informasi tentang aspek teknis keterampilan, dokumen lain yang juga harus dipelajari adalah:

- Lembar Informasi Lomba
- Lembar Soal Praktik
- Lembar Kriteria Penilaian Lomba
- Kebutuhan Bahan dan Alat yang diperlukan dalam perlombaan
- Dan lain-lain terkait Pelaksanaan Lomba

2 Spesifikasi Kompetensi

2.4 *Ketentuan Umum*

Spesifikasi Kompetensi adalah rumusan target kompetensi yang akan dilombakan. Target kompetensi dirumuskan berdasarkan situasi dunia kerja atau industri dengan tetap memperhatikan kurikulum SMK. LKS mengukur pengetahuan dan pemahaman melalui penampilan/unjuk kerja. Proyek uji, skema penilaian dan bobot masing-masing modul proyek uji dikembangkan berdasarkan spesifikasi kompetensi LKS-SMK.

2.5 *Spesifikasi Kompetensi LKS-SMK bidang Hotel Reception*

No.	Kriteria Penilaian	Bobot
A	<i>Work Organization and self-Management</i> (Kemampuan dalam Organisasi kerja dan Manajemen diri)	10 %
B	<i>Communication, Customer Care, and Interpersonal Skills.</i> (Kemampuan dalam komunikasi dua arah yang baik)	15 %
C	<i>Hotel Reservation Procedures</i> (Prosedur dalam menangani pemesanan kamar)	10 %
D	<i>Checking-in Procedures</i> (Melakukan proses <i>check- in</i> dan memproses transaksi pembayaran tamu)	10 %
E	<i>Administration and Back Office Procedures</i> (Administrasi dan pembuatan laporan keuangan)	5 %
F	<i>Sales Promotion</i> (Kemampuan dalam menjual produk)	15 %
G	<i>Managing complaints</i> (Kemampuan dalam menangani keluhan)	15 %
H	<i>Checking-out procedures</i> (Proses dalam keberangkatan tamu)	10 %
I	<i>Promotion of (Local Attractions and Culture (Tourism)</i> (Promosi atraksi wisata lokal dan kebudayaan pariwisata setempat)	10 %
	TOTAL PENILAIAN	100 %

2.6 *Petunjuk Umum*

Penilaian LKS-SMK menggunakan ketentuan yang telah ditetapkan, yaitu mengikuti standard *WorldSkills Competition*. Penilaian LKS-SMK Tingkat Provinsi Aceh menggunakan dua jenis, yaitu *Judgement* dengan jumlah bobot sebanyak **45%** dan *Measurement* dengan jumlah bobot sebanyak **55%**. **Penilaian *Judgement*** dilakukan dengan cara pengamatan proses maupun hasil. Untuk memudahkan justifikasi disediakan kriteria penilaian. Sedangkan penilaian *Measurement* didasarkan pada pengukuran kriteria pada beberapa soal yang telah dibuat.

3 Strategi Asesmen dan Spesifikasi

3.1 *Keseluruhan Asesmen Keterampilan*

Keseluruhan asesmen keterampilan mengacu kepada standar kompetensi serta kompetensi tingkat Nasional dan Internasional yaitu *WorldSkills Competition*.

3.2 *Prosedur Asesmen Keterampilan Bidang Hotel Reception*

1. Pengaturan Kerja dan Manajemen Diri dalam bekerja Membersihkan dan menjaga area publik
2. Kemampuan dalam komunikasi dua arah yang baik
3. Prosedur dalam menangani pemesanan kamar
4. Melakukan proses check- in dan memproses transaksi pembayaran tamu
5. Kemampuan dalam menjual produk
6. Administrasi dan pembuatan laporan keuangan
7. Kemampuan dalam menangani keluhan
8. Proses dalam keberangkatan tamu
9. Promosi atraksi wisata lokal dan kebudayaan pariwisata setempat

4 Skema Penilaian

4.1 *Petunjuk Umum*

Skema penilaian menjelaskan tentang aturan dan bagian yang akan dinilai dalam lomba melalui proyek uji yang dikerjakan peserta serta proses penilaian.

1. Setiap peserta wajib bekerja sendiri-sendiri
2. Peserta yang datang tidak sesuai dengan jadwal, tidak akan dinilai
3. Untuk seragam lomba pada setiap modul peserta wajib menggunakan *Standart Front Office Uniform Sesuai Tema Hotel* dan Peralatan yang hilang atau rusak menjadi tanggung jawab peserta.

4. Peserta wajib menggunakan tanda pengenal dari panitia dan membawa pas foto berwarna ukuran 4 x 6 = 1 lbr
5. Peserta yang tidak mengikuti tata tertib, akan mendapatkan sanksi berupa pengurangan nilai sebanyak 30% dari hasil akhir.
6. Peserta diperkenankan membawa / menyiapkan perlengkapan pendukung praktek sesuai kreatifitas masing-masing dengan menunjukkan kepada juri terlebih dahulu
7. Pada hari terakhir lomba, peserta tidak diperkenankan mengemasi peralatannya sebelum waktu yang ditentukan.
8. Panitia berhak merubah, menambah, mengganti tata tertib sesuai dengan pertimbangan.

4.2 Kriteria Penilaian

Kriteria penilaian adalah hal utama dalam skema penilaian yang ditentukan berdasarkan proyek uji. Bobot masing-masing kriteria penilaian menyesuaikan dengan spesifikasi kompetensi LKS yang ditetapkan. Kriteria penilaian mencakup proses persiapan, proses kerja, dan hasil akhir.

4.3 Sub Kriteria

Sub kriteria adalah uraian lebih lengkap tentang aspek yang akan dinilai terkait dengan proyek uji.

4.4 Aspek

Setiap kriteria dirumuskan dalam aspek penilaian yang memungkinkan diamati atau diukur, meliputi:

1. Keterampilan dalam Pengaturan Kerja dan Manajemen Diri.
2. Keterampilan dalam komunikasi dua arah yang baik
3. Keterampilan dalam menangani Prosedur Pemesanan Kamar
4. Keterampilan dalam menangani Prosedur kedatangan tamu (*Check in*)
5. Keterampilan dalam komunikasi dalam penjualan produk
6. Keterampilan dalam administrasi dan menyiapkan pembuatan laporan keuangan
7. Keterampilan dalam menangani keluhan tamu
8. Keterampilan dalam menangani prosedur keberangkatan tamu (*Check out*)
9. Keterampilan dalam mempromosikan Atraksi Wisata Lokal dan Kebudayaan Pariwisata setempat

4.5 Penilaian Judgement

Penilaian *judgement* dilakukan untuk proses kerja dan hasil kerja yang berdasarkan pengamatan atau justifikasi juri. Penilaian *judgement* memerlukan kriteria (rubrik) untuk membantu proses penilaian.

Skala Justifikasi:

- 0: Tidak melakukan
- 1: dibawah rata-rata performa industri
- 2: diatas rata-rata performa industri
- 3: Sempurna

4.1 Penilaian Measurement

Penilaian *measurement* dilakukan oleh minimal 3 juri dengan Penilaian hanya memberikan angka 1 bila sesuai ukuran dan toleransi dan 0 bila tidak sesuai.

4.2 Komposisi Penilaian Judgement dan Measurement

*) jumlah item yang dinilai

Sub-Criterion ID	Sub-Criterion Name or Description	Day of Marking	Aspect Type M = Measure J = Judge	Aspect - Description	Judge Score	Extra Aspect Description (Measure or Judge) OR Judgement Score Description (Judge only)	Requirement (Measurement Only)	WGSB Section	Calculation Row (Expert only)	Max Mark
A1	Personal presentation	1	M	Hotel Facts Sheet - Dresscode			YES/NO	1		0.45
A2	DESK A Room reservation A1	1	M	Appropriate greeting		Not only Hi, Hello! Use Good morning ect. Use correct titles	YES/NO	2		0.31
			M	Obtains correct contacts details		Needs to have working reservation system	YES/NO	3		0.47
			M	Provide the correct information of guarantee and cancellation policy		8pm prior to check in	YES/NO	3		0.47
			M	All correct in reservation system		Needs to be correct in reservation system	YES/NO	3		0.47
			M	Anything else?			YES/NO	2		0.31
			J	Shows confidence and knows details and facts			YES/NO	2		0.31
			J	Smooth handling		Confidence, smile, charisma		1		0.45
			J	Relevant promotion		Handles it bed Ok handling Reservation without further service Good flow, efficient and well adapted to guest		6		1.17
			J	Self-confidence in dialog		No promoting Little to non information about services Only informs about services Informs about services in a selling manner (upselling)		2		0.31
A3	Desk A Attending guest B1	1	M	Appropriate greeting		Not only Hi, Hello! Use Good morning ect. Use correct titles	YES/NO	2		0.31
			M	Obtains correct contacts details		"How is your stay?"	YES/NO	7		0.25
			M	Anything else?			YES/NO	2		0.31
			J	Smooth handling		Handles it bed Ok handling Smooth handling Smooth handling, efficient and well adapted to guest	YES/NO	1		0.45
			J	Self-confidence in dialog		With no engagement Listens with engagement Active listening Professional listening with questions to clarify situation		2		0.31
			J	Solution		No solution/irrelevant Ok appropriate solution Adaptable solution Appropriate solution and upselling		7		0.25

CONTOH PENILAIAN

5 Proyek Uji LKS SMK – Bidang *Hotel Reception*

5.1 Ketentuan Umum

Proyek uji dikembangkan untuk mengukur seluruh spesifikasi kompetensi LKS-SMK. Tujuan penyusunan proyek uji adalah untuk penilaian pencapaian spesifikasi kompetensi LKS-SMK.

5.2 Format dan Struktur Proyek Uji

Modul proyek uji berjumlah 6 modul besar yang terdiri dari :

MODUL A : ASSESEMENT CENTRE

MODUL B: COMMUNICATION SKILLS

MODUL C: BACK OFFICE

MODUL D : PROMOTION OF LOCAL ATTRACTION AND CULTURE(TOURISM)

MODUL E : RESERVATION SERVICE SKILLS

MODUL F : RECEPTION SERVICE SKILLS

5.3 Perubahan Proyek Uji

Tujuan penyusunan proyek uji adalah untuk penilaian pencapaian spesifikasi kompetensi LKS-SMK/SMA/MA/Sederajat. **Tes Proyek akan berubah minimal 30%** dari kisi-kisi yang sudah diberikan Aturan khusus keterampilan sudah ada pada Tehnikal Deskripsi ini. Mungkin akan sedikit berbeda dengan dunia kerja sebenarnya dikarenakan memang aturan ini dibuat untuk kepentingan keterampilan kompetensi.

6. Keterampilan Manajemen dan Komunikasi

a. Forum Diskusi

Diskusi terkait pelaksanaan lomba dilaksanakan melalui kegiatan:

1. Koordinasi Kepala Dinas Pendidikan Kabupaten/Kota
2. *Technical meeting* pembimbing dan peserta sebelum pelaksanaan lomba.

b. Informasi bagi Peserta

Semua peserta mendapatkan informasi terkait dengan lomba yang meliputi:

- Pedoman Lomba
- Deskripsi Teknis Lomba
- Skema Penilaian
- Proyek Uji
- Daftar alat yang dipergunakan
- Informasi lainnya

c. Proyek Uji (termasuk skema penilaian)

Terlampir.

d. Jadwal Lomba

Jadwal lomba diatur sebagai berikut:

	08.00	09.00	10.00	11.00	12.00	13.00	14.00	15.00	16.00	17.00	18.00	
C-1 14 Juni 2025							TECHNICAL MEETING (juri,peserta dan pendamping), FAMILIRIZATION LAYOUT ASSESSMENT CENTRE and BACK OFFICE.					
C1 15 juni 2025	COMPETITION DAY 1 GROUP A				ISHOMA	COMPETITION DAY 1 GROUP A						
C2 16 Juni 2025	COMPETITION DAY 2 GROUP B				ISHOMA	COMPETITION DAY 2 GROUP B						
C+1 17 Juni 2025						PENGUMUMAN HASIL & PENUTUPAN LKS TK PROVINSI						

Keterangan:

- C-1 Adalah satu hari sebelum 1 hari kompetisi
- C1 – C2 Hari Kompetisi
- C+1 Adalah Satu hari setelah selesai kompetisi
- Pembagian Kelompok Group akan dilaksanakan sesudah TM 14/06/2025

Noted : jika ada perubahan jadwal akan di informasikan pada saat TM.

7. Persyaratan Keamanan

Dalam rangka menjaga kehormatan profesionalisme, keselamatan dan keamanan kerja merupakan bagian dari materi lomba yang diberikan penilaian.

Pemanfaatan peralatan keamanan kerja meliputi:

- a. Pakaian yang sesuai dengan Standar Industri
- b. Alas kaki tertutup (sepatu kerja yang sesuai dengan standar industri) untuk sepatu peserta wanita tidak boleh menggunakan *heels* sepatu lebih dari 7 cm.
- c. Seluruh yang dipersyaratkan tempat kerja wajib dipergunakan.


8. Alat & Bahan

a. Ketentuan Umum

1. Alat dan yang telah disediakan oleh panitia tidak dapat digantikan dengan alat dan bahan yang dibawa oleh peserta. Adapun peralatan yang diwajibkan untuk di bawa oleh peserta masing masing adalah **Laptop Pribadi** dan **Calculator Manual**
2. Peserta diberikan waktu familiarisasi fasilitas lomba sebelum lomba dimulai.








b. Daftar Sarana Prasarana

Alat dan bahan yang harus disiapkan oleh panitia meliputi:

Daftar Alat	Gambar	Jumlah	Satuan	Catatan
<i>Reception counter</i> <i>P 180 cm L 50cm T 140cm</i>		1	Buah	Disediakan pihak Panitia dan untuk 1 peserta
TV Led 65 Inch with standing(moveable)		1	Buah	Disediakan pihak Panitia dan untuk 1 peserta
Tablet Android 12 with sylush pen		1	Buah	Disediakan pihak Panitia dan untuk 1 peserta (Layout Counter)
<i>Wireless Microphone (headset & Clip On)</i>		1	Buah	Disediakan pihak Panitia dan untuk 1 peserta
<i>Reservation Rack</i>		1	Buah	Disediakan pihak Panitia dan untuk 1 peserta
<i>Bill Rack</i>		1	Buah	Disediakan pihak Panitia dan untuk 1 peserta
<i>Notes Book</i>		1	Lembar	Disediakan pihak Panitia dan untuk 1 peserta
<i>Telephone (Mobile phone)</i>		4	Buah	Disediakan pihak Panitia dan untuk 3 juri dan 1 Counter
<i>Printer Colour all in one</i>		2	Buah	Disediakan pihak Panitia dan untuk 1 peserta dan layout counter
<i>Registration Form</i> <i>Cash Receipt Form</i> <i>Expected Arrival List Form</i> <i>Expected Departure List Form</i> <i>Reservation Form</i>	Format disediakan Team Juri	1	Lembar	Disediakan pihak Panitia dan untuk 1 peserta

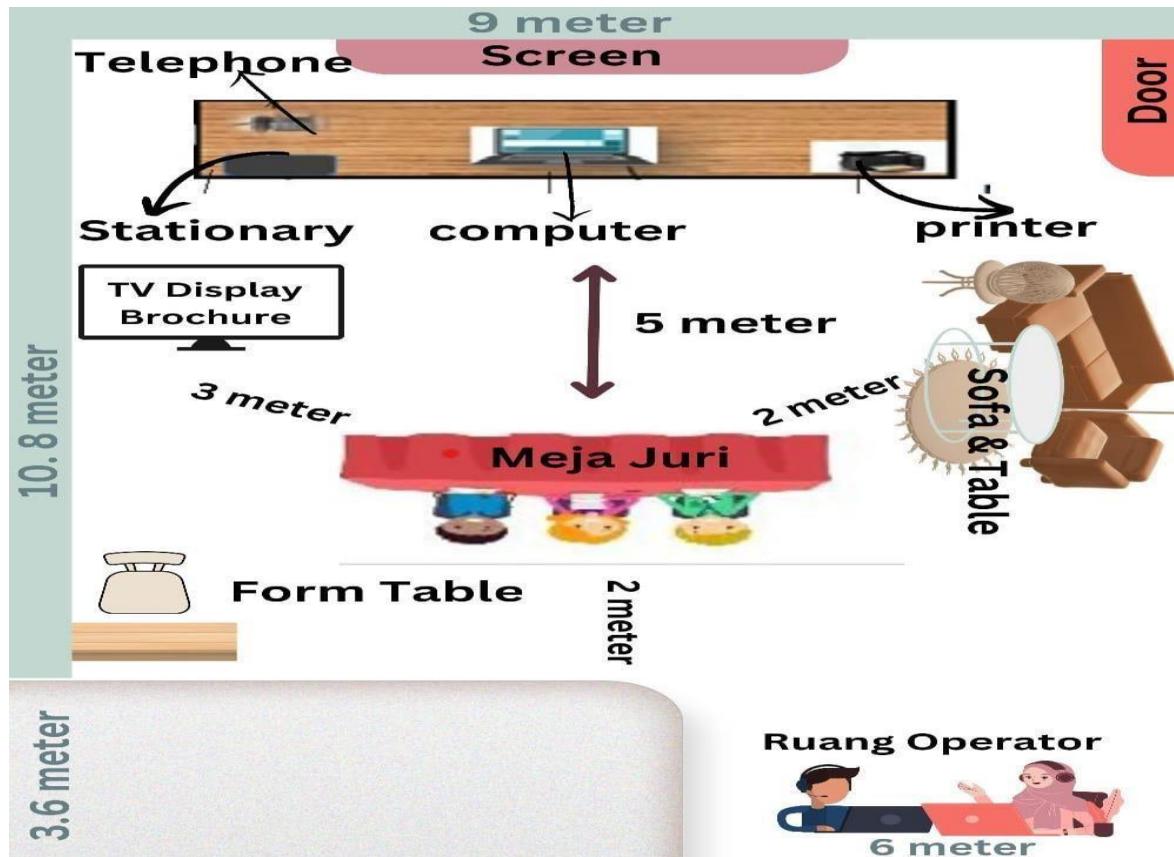
c. Daftar Alat dan Bahan

Berikut merupakan beberapa bahan yang dibutuhkan dalam perlombaan bidang *Hotel Reception* :

Bahan	Spesifikasi Bahan	Jumlah	Satuan		Keterangan
Kertas	A4	2	Rim		Disediakan pihak Panitia dan untuk seluruh peserta
Tinta Printer	Ink jet atau Cartridge (Colour)	2	Unit		Disediakan pihak Panitia dan untuk seluruh peserta
<i>Ball point</i>	Kenko	1	Buah		Disediakan pihak Panitia dan untuk 1 peserta
<i>Stabillo</i>	Stabillo Boss	1	Buah		Disediakan pihak Panitia dan untuk 1 peserta
<i>Tipe x</i>	Joyco correction tape	1	Buah		Disediakan pihak Panitia dan untuk 1 peserta
<i>Pencil</i>	Joyco pensil 2B	1	Buah		Disediakan pihak Panitia dan untuk 1 peserta
<i>Eraser</i>	BOXY	1	Buah		Disediakan pihak Panitia dan untuk 1 peserta

9. Layout Lomba

Lay out lomba dapat dilihat dibawah ini :



Catatan : *layout* dapat berubah dengan menyesuaikan kondisi luas lahan/tempat yang tersedia.

Tata layout penempatan peralatan utama berikut deskripsinya :

1. *Reception Counter* (Meja Reception)
2. Komputer
3. *Reservation Rack/ Bill rack*
4. *Phone Extension (Ringing)*
5. *Printer & Stationary* (alat tulis)
6. *Smart TV*
7. Sofa
8. Ruang Operator
9. Meja Juri

10. Pengunjung dan Media yang disediakan

Dalam rangka memberikan informasi kepada pengunjung, yang perlu dipersiapkan di arena lomba adalah:

- **Deskripsi Lomba**
- **Video Live**
(hanya dapat diliput oleh petugas peliputan atau panitia yang telah ditunjuk dan pembimbing peserta masing masing)
- **Documentation/Photography**
(hanya diambil oleh petugas peliputan atau panitia yang telah ditunjuk)

11. Keberlanjutan/Sustainability

Dalam rangka menjaga kelestarian lingkungan, hal yang diperhatikan dalam proyek uji adalah:

- a. Memanfaatkan bahan-bahan yang ramah lingkungan.
- b. Meminimalisir adanya bahan-bahan praktek yang terbuang dalam kegiatan perlombaan.

12. KISI – KISI SOAL LKS PROVINSI ACEH 2025

MODUL A. ASSESMENT CENTRE

The individual needs to know and understand:

- *All Competitors will interviews and Written Test regarding About Fo Knowledge and Personality*
- *The services and facilities offered by hotels and their tariffs*
- *Hotel Reception operations*
- *The structure, role, and requirements of front office operations within the hotel industry*
- *The types of customer likely to use the hotel.*
- *Guest Vip Recognition*
- *polite non-verbal language and in accordance with hotel procedures*
- *This module emphasizes the collaborative nature of hotel operations.*
- *Room statistics and Hotel administration*
- *Hotel Product knowledge*
- *personal behaviors and general knowledge are crucial in demonstrating professionalism, adaptability, and awareness of the hospitality industry.*

MODUL B: COMMUNICATION SKILLS

The individual needs to know and understand:

- *Time Efficiency*
- *How to promote hotels*
- *Create effective promotional displays*
- *Promote and sell loyalty programmes, recognize members and ensure they receive the appropriate benefits*
- *Promote and sell hotel services and facilities to guests when making reservations, on arrival and during their stay*
- *Personal presentation based on Hotel Factsheet*
- *Product Knowledge*
- *the facilities available for guests with disabilities*
- *Well Organized*
- *Deal effectively with guest related unexpected situations*
- *types of customer likely to use the hotel.*
- *the importance of effective communications with guests*
- *Legal requirements of hotels regarding check-in, health and safety, discrimination, guests'*

MODUL C: BACK OFFICE

The individual needs to know and understand:

- *This module simulates the fast-paced environment of hotel reception*
- *where staff constantly multiple urgent tasks.*
- *It tests Competitors' ability to prioritize*
- *multitask, and make quick decisions under pressure*
- *crucial skills in real-world hotel operations.*
- *urgent requests hidden among routine duties, or rapid-fire questions about hotel procedures and local knowledge.*
- *have the skills to operate the system quickly and well*
- *have high creativity in making an event and can promote it well.*
- *Time Efficiency*
- *Create effective promotional displays*
- *Well Organized*
- *Product Knowledge*

MODUL D: PROMOTION OF LOCAL ATTRACTION AND CULTURE (TOURISM)

The individual needs to know and understand:

- *Communication, Customer Care, and Interpersonal Skills.*
- *Shows confidence and knows details and facts*
- *Social skills with guests*
- *Services promotion*
- *Promotion of Attractions and Culture (Tourism) based on Hotel Brochure*
- *the importance of the hotel reception area to create a first impression The importance of effective communications with guests*
- *Cultural, historical and tourist information for the local area*
- *Options of public transportation*
- *The local cuisine*
- *Aspects of local communications and tradition*

MODUL E: RECEPTION SERVICE SKILLS

The individual needs to know and understand:

- *Checking-in Procedures*
- *Welcome, attend to and communicate with all guests depending on guest type and/or situation, including those with disabilities and communication difficulties*
- *Communicate effectively and in a timely manner with other departments within hotels.*
- *Sales Promotion*
- *Maintain good professional relations and communications with guests*
- *Managing Complaints*
- *Checking Out Procedures*
- *Engage in appropriate and professional conversation*
- *All type of payment method*
- *Extraordinary and unexpected situations at the hotel The services and facilities offered by hotels and their tariffs*
- *the importance of the hotel reception area to create a first impression The importance of effective communications with guests*
- *Handling Group (pre-arrival, Group Check in, Group Check out)*
- *Maintain guests' privacy*
- *Effectively resolve conflicts*
- *Hotels' complaints procedures*
- *Basic techniques for investigation and analysis*
- *Billing procedures on guests' departure*
- *Various types of payment methods*
- *Procedure for accounting for advance deposits when preparing guests' bills and receiving payment*
- *How to account for any refunds*
- *Sales taxes and how they apply to hotel bills*

- *Documentation relating to checking out and guests' departure*
- *Express check-out procedures*
- *Late check-out procedures and policy*

MODUL F: RESERVATION SERVICE SKILLS

The individual needs to know and understand:

- *Hotel Product Knowledge*
- *take an individual reservation in person, over the telephone, by e-mail, fax or letter*
- *Sales Promotion*
- *Attentive to details*
- *accept chance bookings based on room availability, agreeing tariff and payment according to the hotel's policy*
- *allocate rooms according to the hotel's policy and procedure*
- *Take group reservations by telephone, e-mail, booking platforms or letters The types and range of tariffs*
- *The status of provisional, confirmed, and guaranteed bookings*
- *Policies regarding deposits and procedures for taking a deposit at the point of booking*
- *Hotels' policies regarding overbooking*
- *Policies relating to the use of agents*
- *Accept walk-in bookings based on room availability, agreeing tariff and payment according to hotels' policies*