



LEMBAR KERJA PESERTA DIDIK (LKPD)

FRONT OFFICE

XI Perhotelan

Oleh : Dede Nursilah, S.Par

NAMA SISWA :

Kelas :

Alokasi waktu : 45 Menit

Tema : Etika berkomunikasi melalui telepon dan penanganan pesan telepon

2020/2021
Semester
Ganjil



KOMPETENSI INTI

3. Memahami, menerapkan, menganalisis, dan mengevaluasi tentang pengetahuan factual, konseptual, operasional dasar, dan metakognitif sesuai dengan bidang dan lingkup kerja Usaha Perjalanan Wisata pada tingkat teknis, spesifik, detil, dan kompleks, berkenaan dengan 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.
4. Melaksanakan tugas spesifik dengan menggunakan alat, informasi, dan prosedur kerja yang lazim dilakukan serta memecahkan masalah sesuai dengan 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 kongkrit terkait dengan pengembangan dari yang dipelajarinya di sekolah, serta mampu melaksanakan tugas spesifik di bawah pengawasan langsung.

KOMPETENSI DASAR

3.2 Menerapkan panggilan telepon

4.2 Melakukan panggilan telepon

TUJUAN PEMBELAJARAN

1. Melalui diskusi peserta didik dapat menganalisis SOP panggilan telepon di hotel dengan teliti
2. Peserta didik dapat menguraikan tentang tata cara melakukan panggilan telepon dengan tepat dan percaya diri
3. Peserta didik dapat melakukan praktik pelayanan pesan telepon dengan benar, santun dan percaya diri

MATERI

1. Etika Berkomunikasi Melalui Telepon
2. Teknik Bertelepon
3. Pesan Telepon
4. Spelling board

PETUJUK BELAJAR

Silahkan baca dan pelajari materi bahan ajar **Permuan ke-1** pada **handout** yang sudah tersedia pada **google classroom**.



LANGKAH KERJA

1. Buatlah konsep percakapan dalam bahasa Indonesia tentang penanganan pesan telepon sesuai **study kasus** yang tersedia dibawah ini
2. Dengan dibantu anggota keluarga bacakan perckapan yang telah dirancang dengan memperhatikan etika berkomunikasi melalui telepon
3. Buatlah **rekaman / recording** percakapan yang telah dirancang tersebut (durasi makasimal 3 menit)
4. Isilah dengan lengkap dan teliti **formulir pesan telepon** sesuai dengan contoh kasus tersebut.
5. Kirimkan **Foto konsep percakapan, tugas rekeman dan foto formulir pesan telepon yang sudah diisi** pada link berikut:
<https://forms.gle/kuwr6saF165PKAsH8>

STUDI KASUS

Lakukan praktik bertelepon dengan dibantu anggota keluarga (secara pergantian peran). Kedudukan Anda supplier chemical hotel pada PT Citra Pesona. Jalan Sitimunigar Raya No. 12 Jakarta Selatan no tlp. 021-223355,

Anda menghubungi hotel Indah yag diteri oleh operator telepon. Anda ingin berbicara dengan Pak Indra bagian Purchasing.

Tetapi Pak Indra tidak bisa dihubungi. Dan anda meninggalkan pesan yang berisi *meeting* besok sore jam 17:00 di Garden Café.

FORMULIR PESAN TELEPON :

TELEPHONE MESSAGE			
From	:		
For Guest Name	:		
Room No.	:		
Date	:	Time:	
Come to see you	Urgent	Please Call back	Will call again
Message:			
Received by:			





KOMPONEN PENILAIAN KETERAMPILAN

No.	Kriteria	Skor Maks.	Skor Perolehan	Ket.
1.	Persiapan			
	Kelengkapan percakapan	20		
2.	Hasil tugas			
	Intonasi suara	10		
	Kejelasan suara	10		
	Penggunaan bahasa	10		
	Kesesuaian langkah-langkah bertelapon	30		
	Pengisian formulir	20		
	Total Skor	100		

Nilai yang diperoleh= $\frac{\text{jumlah skor per} \times 100}{\text{Jumlah skor maksimal}}$



Lembar Pengamatan Penilaian Sikap

No	Nama Siswa	Sikap												Jml Skor	Ket.
		Disiplin			Percaya diri			Teliti			Sopan				
		1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3		
1															
2															
3															
4															
5															
6															
7															

RUBRIK PENILAIAN AFEKTIF:

Indikator sikap disiplin dalam menyelesaikan tugas.

1. Kurang baik *jika* tidak tepat waktu dalam menyelesaikan tugas.
2. Baik *jika* kurang tepat waktu dalam menyelesaikan tugas.
3. Sangat baik *jika* tepat waktu dalam menyelesaikan tugas.

Indikator sikap percaya diri dalam hasil tugas praktik bertelepon

1. Kurang baik *jika* kurang percaya diri dalam hasil tugas praktik bertelepon
2. Baik *jika* percaya diri dalam hasil tugas praktik bertelepon
3. Sangat baik *jika* sangat percaya diri hasil tugas praktik bertelepon

Indikator sikap teliti dalam menyelesaikan tugas menghitung dan pengisian formulir.

1. Kurang baik *jika* tidak teliti dalam menyelesaikan tugas pengisian formulir pesan telepon.
2. Baik *jika* kurang teliti dalam menyelesaikan tugas pengisian formulir pesan telepon.
3. Sangat baik *jika* sangat teliti dalam menyelesaikan tugas m pengisian formulir pesan telepon.

Indikator sikap sopan dalam hasil tugas praktik bertelepon

1. Kurang baik *jika* kurang sopan dalam hasil tugas praktik bertelepon
2. Baik *jika* sopan dalam hasil tugas praktik bertelepon
3. Sangat baik *jika* sangat sopan dalam hasil tugas praktik bertelepon

PEDOMAN PENILAIN :

$$\text{Nilai yang diperoleh} = \frac{\text{jumlah skor per} \times 100}{\text{Jumlah skor maksimal}}$$

Keterangan Penilaian :

- 81 – 100 = A (Sangat Baik)
- 61 – 80 = B (Baik)
- 41 – 60 = C (Sedang)
- 21 – 40 = D (Kurang)
- 0 – 20 = E (Sangat Kurang)

