**DAFTAR KERJA KELOMPOK**

**DAFTAR PEMBAGIAAN KELOMPOK**

**Peserta didik dibagi kedalam beberapa kelompok kecil, yaitu 2 orang/kelompok. Saat praktek dengan Roll-Play (petugas hotel dan tamu)**

**KELAS XI PERHOTELAN 1**

|  |  |
| --- | --- |
| **Kelompok 1 :**  **A. Quizal**  **Githa** | **Kelompok 2 :**  **Dara**  **Widya** |
| **Kelompok 3 :**  **Nurfadillah**  **Andhini** | **Kelompok 4:**  **Putri**  **Linda** |
| **Kelompok 5 :**  **Mutiara**  **Iin** | **Kelompok 6 :**  **Asriadi**  **Hermawan** |
| **Kelpmpok 7 :**  **Samsul Fadil**  **A. Muh. Yusran** | **Kelompok 8 :**  **Muh. Syahril**  **Adi Putra** |
| **Kelompok 9 :**  **Chaela**  **Nanda** | |

**KELAS XI PERHOTELAN 2**

|  |  |
| --- | --- |
| **Kelompok 1 :**  **Nur Fadillah**  **Zaenal** | **Kelompok 2 :**  **Hasni**  **Syaifani** |
| **Kelompok 3 :**  **Cyndi**  **Fitriani** | **Kelompok 4:**  **Miftha**  **Alfais** |
| **Kelompok 5 :**  **Marwan**  **Agilah** | **Kelompok 6 :**  **Firzha**  **Zakih** |
| **Kelpmpok 7 :**  **Mutmainnah**  **Muh. Reski** | **Kelompok 8 :**  **Zaqina**  **Nurlaela** |
| **Kelompok 9 :**  **Nur Azizah**  **Nasril Safitra**  **A. Muh. Aidil** | |

Topik : Menerima Telepon Masuk di Hotel

**Tujuan:**

* Memahami tata cara menerima telepon di lingkungan hotel.
* Melatih kemampuan berkomunikasi dalam bahasa Indonesia dan Inggris dalam situasi profesional.
* Mengembangkan skrip percakapan yang efektif dan sopan.

**Daftar Tugas:**

1. **Pembagian Peran:**
   * **Penerima Telepon:** Bertugas menjawab telepon, memberikan informasi, dan mencatat pesan.
   * **Penelepon:** Bertugas mengajukan pertanyaan atau permintaan kepada penerima telepon.
   * **Pengamat:** Menilai kinerja kelompok, memberikan masukan, dan mencatat hal-hal yang perlu diperbaiki.
2. **Penelitian:**
   * **Frasa dan Kalimat Baku:** Kumpulkan frasa dan kalimat baku yang sering digunakan dalam menerima telepon di hotel (misalnya, "Selamat pagi/siang/sore, Hotel [Nama Hotel]. Ada yang dapat saya bantu?", "Sebentar, saya akan hubungkan Anda dengan ...").
   * **Jenis Pertanyaan:** Identifikasi jenis-jenis pertanyaan yang sering diajukan oleh penelepon (misalnya, tentang ketersediaan kamar, fasilitas, atau informasi umum tentang hotel).
   * **Situasi yang Mungkin Terjadi:** Buat daftar situasi yang mungkin terjadi saat menerima telepon (misalnya, tamu ingin melakukan reservasi, tamu meminta bantuan, tamu mengeluh).
3. **Pembuatan Skrip:**
   * **Bahasa Indonesia:** Buat skrip percakapan untuk berbagai situasi yang telah diidentifikasi. Pastikan skrip menggunakan bahasa yang sopan, jelas, dan mudah dipahami.
   * **Bahasa Inggris:** Terjemahkan skrip yang telah dibuat ke dalam bahasa Inggris. Perhatikan penggunaan tata bahasa dan kosakata yang benar.
4. **Praktik dan Evaluasi:**
   * **Berlatih:** Setiap anggota kelompok bergiliran berperan sebagai penerima telepon dan penelepon ( Roll-Play )
   * **Evaluasi:** Setelah berlatih, lakukan evaluasi bersama. Diskusikan hal-hal yang berjalan baik dan yang perlu diperbaiki.

**Presentasi:**

* Presentasikan hasil kerja kelompok di depan kelas.
* Demonstrasikan skrip percakapan yang telah dibuat.
* Jawab pertanyaan dari teman-teman.

**Penilaian:**

* Kinerja kelompok dinilai berdasarkan:
  + Kejelasan pembagian peran
  + Kualitas skrip percakapan
  + Kemampuan beradaptasi dengan situasi yang berbeda
  + Kemampuan bekerja sama dalam kelompok

**Catatan :**

* **Tonjolkan Keramahan:** Gunakan intonasi suara yang ramah dan sopan.
* **Berikan Informasi yang Jelas:** Pastikan jawaban yang diberikan jelas dan mudah dipahami.
* **Tawarkan Bantuan Tambahan:** Tanyakan kepada penelepon apakah ada hal lain yang dapat dibantu.
* **Akhiri dengan Sopan :** Ucapkan terima kasih dan sampaikan salam perpisahan.

CONTOH : RANCANGAN SKRIP PERCAKAPAN





