

RENCANA PEMBELAJARAN

LESSON PLAN

NAMA PELATIHAN : ADMINISTRASI PERKANTORAN <i>Name of training</i>	KODE : F-43-21200-01-18 <i>Code</i>	
UNIT KOMPETENSI (KODE) : Bekerja Secara Efektif dengan Orang Lain <i>Competency Unit (Code)</i> : ADM.PK02.031.01	PENYAJIAN : 1 <i>Presentation</i>	
	WAKTU (Time) : 8 Jam	
	HALAMAN : 1 dari 2 <i>Pages</i>	
JUDUL Bekerja Secara Efektif dengan Orang Lain		
TUJUAN INSTRUKSIONAL: Pemegang mampu berkomunikasi dengan kolega dan pelanggan dilakukan secara terbuka, profesional dan santun.		
METODA MENGAJAR <i>Teaching methode</i>	1. Ceramah Bergambar 2. Demonstrasi 3. Tanya Jawab 4. Role Play	
ALAT PERAGA <i>Teaching Aid</i>	1. Proyektor 2. Laptop 3. Whiteboard 4. Alat tulis 5. Kertas 6. Pointer 7. Screen Prejector 8. Telepon/Smartphone	
PERSIAPAN <i>Preparation</i>	1. Persiapan Ruangan 2. Persiapan Alat Peraga 3. Persiapan Mental dan Fisik	
PENDAHULUAN <i>Preface</i>	1. Memperkenalkan diri 2. Mengabsen peserta 3. Menyampaikan Tata Tertib 4. Mengadakan Apersepsi 5. Menyampaikan Judul Sesi Menyampaikan Tujuan dan Manfaat Sesi	WAKTU (JAM) <i>Time</i>
		0.5

PENYAJIAN <i>Presentation</i>			
SUB POKOK BAHASAN <i>Subject matter</i>	URAIAN / KEGIATAN <i>Description / activities</i>	ALAT PERAGA <i>Teaching aid</i>	WAKTU (JAM) <i>Time</i>
TAHAPAN PENYAJIAN <i>Elaborasi</i>	Instruktur menjelaskan tahapan , proses dan digitasi kegiatan		
1. Berkomunikasi efektif di tempat kerja	1.1 Komunikasi dengan kolega dan pelanggan dilakukan secara terbuka, profesional dan santun 1.2 Menggunakan bahasa dan nada suara yang tepat 1.3 Pengaruh bahasa tubuh dipertimbangkan 1.4 Kepekaan akan kebudayaan dan kemasyarakatan diperlihatkan	1.Slide 2.Laptop 3.Memory Card 4.Telepon 5.Vidio	1
2. Menyediakan bantuan kepada pelanggan-pelanggan di dalam dan di luar perusahaan	2.1 Kebutuhan-kebutuhan dan harapan-harapan pelanggan, termasuk di dalamnya kebutuhan khusus, diidentifikasi secara benar dan produk-produk serta pelayanan di berikan secara tepat 2.2 Semua komunikasi dengan pelanggan dilakukan secara ramah tamah dan sopan 2.3 Semua kebutuhan-kebutuhan dan permintaan-permintaan yang layak dari pelanggan dipenuhi di dalam jangka waktu yang dapat diterima sesuai tenggat	1.Slide 2.Laptop 3.Memory Card 4.Vidio	2

	<p>waktu perusahaan.</p> <p>2.4 Kesempatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan diidentifikasi dan diambil bilamana memungkinkan.</p> <p>2.5 Ketidakpuasan pelanggan dikenali tepat waktu dan diambil tindakan untuk memecahkan situasi sesuai dengan tingkat tanggung jawab individu dan tata cara perusahaan.</p> <p>2.6 Keluhan-keluhan pelanggan ditangani secara sungguh-sungguh, peka dan sopan.</p> <p>2.7 Keluhan diserahkan kepada orang yang tepat untuk ditindaklanjuti sesuai dengan tingkat tanggung jawab individu</p>		
3. Memelihara standar presentasi pribadi	<p>Standar unggul dari presentasi pribadi dilatih dengan mempertimbangkan :</p> <p>3.1 Tempat kerja</p> <p>3.2 Masalah kesehatan dan keselamatan</p> <p>3.3 Pengaruh dari jenis-jenis pelanggan yang berbeda-beda.</p> <p>3.4 Kebutuhan-kebutuhan presentasi khusus untuk fungsi-fungsi pekerjaan khusus.</p>	<p>1. Slide</p> <p>2. Laptop</p> <p>3. Memory Card</p> <p>4. Vidio</p>	1.5
4. Bekerja dalam satu tim	<p>4.1 Kepercayaan, dorongan dan rasa hormat ditunjukkan kepada anggota tim di dalam kegiatan sehari-hari.</p>	<p>1. Slide</p> <p>2. Laptop</p> <p>3. Memory Card</p> <p>4. Vidio</p> <p>5. Peralatan</p>	2

	<p>4.2 Perbedaan kebudayaan diantara tim ditampung</p> <p>4.3 Tujuan kerja tim diidentifikasi bersama-sama</p> <p>4.4 Tugas-tugas individu diidentifikasi, diprioritaskan dan dilengkapi dalam tenggat waktu.</p> <p>4.5 Bantuan dicari dari anggota tim lainnya bila dibutuhkan.</p> <p>4.6 Bantuan diberikan kepada kolega-kolega untuk memastikan pencapaian tujuan kerja yang telah ditetapkan.</p> <p>4.7 Umpan balik dan informasi dari anggota tim lainnya diakui</p> <p>4.8 Perubahan-perubahan tanggung jawab individu dinegosiasikan kembali untuk memenuhi tujuan-tujuan kerja</p>	Game (kertas warna)	
KESIMPULAN <i>Summary</i>	<p>1. Menjelaskan bagaimana berkomunikasi efektif di tempat kerja</p> <p>2. Menjelaskan bagaimana menyelesaikan jika terjadi konflik</p>		0.5

SUB POKOK BAHASAN <i>Subject matter</i>	URAIAN / KEGIATAN <i>Description / activities</i>	ALAT PERAGA <i>Visual aid</i>	WAKTU (JAM) <i>Time</i>
EVALUASI <i>Evaluation</i>	1. Bagaimana Melakukan Komunikasi yang efektif? 2. Apa yang saja yang diperlukan dalam jika terjadi konflik dalam tim?		0.5
TUGAS TAMBAHAN <i>Additional jobs</i>	PR Essai tentang konflik dalam sebuah tim kerja dan penyelesaiannya.		

Bekasi, 1 Agustus 2018
Mentor Pemagangan,

Hesti Kartika Dewi