



KURIKULUM DAN SILABUS

PELATIHAN TEKNIS *HOSPITALITY SKILL*



**Pusat Pengembangan Kompetensi
Manajemen, Kepemimpinan dan Moderasi Beragama
Badan Moderasi Beragama
dan Pengembangan Sumber Daya Manusia
Kementerian Agama RI
2025**



**KEPUTUSAN KEPALA BADAN MODERASI BERAGAMA DAN
PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA KEMENTERIAN AGAMA
NOMOR 84 TAHUN 2025**

**TENTANG
KURIKULUM DAN SILABUS PENGEMBANGAN KOMPETENSI
MANAJEMEN, KEPEMIMPINAN DAN MODERASI BERAGAMA**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

**KEPALA BADAN MODERASI BERAGAMA DAN PENGEMBANGAN SUMBER
DAYA MANUSIA KEMENTERIAN AGAMA,**

- Menimbang** : a. bahwa dalam rangka menjamin kualitas dan mutu penyelenggaraan pengembangan kompetensi pada Kementerian Agama, perlu kurikulum dan silabus;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Badan Moderasi Beragama dan Pengembangan Sumber Daya Manusia tentang kurikulum dan silabus pengembangan kompetensi manajemen, kepemimpinan dan moderasi beragama;
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6897);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 49 Tahun 2018 tentang Manajemen Pegawai Pemerintah Dengan Perjanjian Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 224);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 68, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6477);
4. Peraturan Presiden Nomor 152 Tahun 2024 tentang Kementerian Agama (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 348);
5. Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Pelatihan Sumber Daya Manusia pada Kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 711);
6. Peraturan Menteri Agama Nomor 11 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Agama Nomor 15 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pendidikan dan

Pelatihan Keagamaan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 846);

7. Peraturan Menteri Agama Nomor 33 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BADAN MODERASI BERAGAMA DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA KEMENTERIAN AGAMA TENTANG KURIKULUM DAN SILABUS PENGEMBANGAN KOMPETENSI MANAJEMEN, KEPEMIMPINAN DAN MODERASI BERAGAMA.

KESATU : Menetapkan Kurikulum dan Silabus Pengembangan Kompetensi Manajemen, Kepemimpinan dan Moderasi Beragama adalah sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA : Kurikulum dan Silabus sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU berjumlah 89 (delapan puluh sembilan).

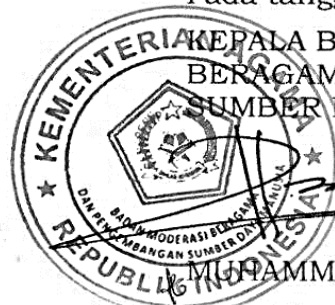
KETIGA : Kurikulum dan Silabus sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU digunakan oleh Pusat Pengembangan Kompetensi Manajemen, Kepemimpinan dan Moderasi Beragama, Balai Pendidikan dan Pelatihan Keagamaan, dan Loka Pendidikan dan Pelatihan Kementerian Agama dalam penyelenggaraan pengembangan kompetensi.

KEEMPAT : Pada saat Keputusan ini mulai berlaku, Keputusan Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan dan Pendidikan dan Pelatihan Nomor 84 Tahun 2024 tentang Kurikulum dan Silabus Pelatihan Tenaga Administrasi pada Kementerian Agama dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta

Pada tanggal 12 Juni 2025

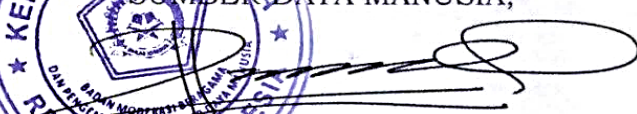
KEPALA BADAN MODERASI
BERAGAMA DAN PENGEMBANGAN
SUMBER DAYA MANUSIA,

MUHAMMAD ALI RAMDHANI

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA BADAN MODERASI BERAGAMA DAN
PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA KEMENTERIAN AGAMA
NOMOR 84 TAHUN 2025
TENTANG
KURIKULUM DAN SILABUS PENGEMBANGAN KOMPETENSI
MANAJEMEN, KEPEMIMPINAN DAN MODERASI BERAGAMA

NO	KURIKULUM SILABUS
A.	PELATIHAN TEKNIS ADMINISTRASI
1	Pelatihan Teknis Ekoteologi
2	Pelatihan Teknis Bendahara Pengeluaran/Bendahara Pengeluaran Pembantu
3	Pelatihan Teknis Gamifikasi Pada Pelatihan Jarak Jauh
4	Pelatihan Teknis <i>Hospitality Skill</i>
5	Pelatihan Teknis Pengelolaan BMN (Barang Milik Negara)
6	Pelatihan Teknis Kompetensi Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (PBJP) Pejabat Pembuat Komitmen (PPK) Tipe C
7	Pelatihan Teknis Manajemen Perpustakaan
8	Pelatihan Teknis Peningkatan Kinerja SDM
9	Pelatihan Teknis Pemanfaatan Platform Digital Perkantoran
10	Pelatihan Teknis Pengelolaan Pengeluaran Keuangan Negara
11	Pelatihan Teknis <i>Coaching dan Mentoring</i>
12	Pelatihan Teknis Fasilitator Pembelajaran Daring
13	Pelatihan Teknis Pengelolaan Kinerja Aparatur Sipil Negara
14	Pelatihan Teknis Manajemen Kepegawaian
15	Pelatihan Teknis Advokasi Kebijakan Keagamaan
16	Pelatihan Teknis <i>Planning and Budgeting</i>
17	Pelatihan Teknis Penyusunan Pedoman/Juklak/Juknis/Panduan
18	Pelatihan Teknis Isu-isu Strategis Organisasi
19	Pelatihan Teknis Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan
20	Pelatihan Teknis Sosial Kultural Jenjang I dan II
21	Pelatihan Teknis Penerapan Keselamatan dan Kesehatan Kerja
22	Pelatihan Teknis Manajemen Mutu Penyelenggaraan Perguruan Tinggi
23	Pelatihan Teknis Pengelolaan Dana Bantuan Operasional Sekolah (BOS)/ Bantuan Operasional Pendidikan (BOP)
24	Pelatihan Teknis Pengembangan Sistem Informasi Manajemen
25	Pelatihan Teknis Penyusunan Laporan Kinerja
26	Pelatihan Teknis Digitasi Arsip
27	Pelatihan Teknis Karya Tulis Ilmiah Bagi Jabatan Fungsional
28	Pelatihan Teknis Fotografi

NO	KURIKULUM SILABUS
29	Pelatihan Teknis Website Dan Media Sosial
30	Pelatihan Teknis Kewirausahaan
31	Pelatihan Teknis Manajemen Haji
32	Pelatihan Teknis Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (PPK BLU)
33	Pelatihan Teknis <i>Personal Branding</i>
34	Pelatihan Teknis Pengadaan Barang/ Jasa Pemerintah Level 1
35	Pelatihan Teknis Literasi Digital
36	Pelatihan Teknis <i>Effective Presentation</i>
37	Pelatihan Teknis Analisis Media Sosial
38	Pelatihan Teknis Manajemen Krisis untuk Humas
39	Pelatihan Teknis Manajemen Data Kehumasan
40	Pelatihan Teknis Publisitas
41	Pelatihan Teknis <i>Digital Public Relation</i>
42	Pelatihan Teknis <i>Video Content Creator</i>
43	Pelatihan Teknis Pemilihan Penyedia Barang/ Jasa Pemerintah
44	Pelatihan Teknis Penyusunan <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP)
45	Pelatihan Teknis Analisis Jabatan (ANJAB) dan Analisis Beban Kerja (ABK)
46	Pelatihan Teknis Pengelolaan Keuangan Madrasah
47	Pelatihan Teknis Manajemen Pondok Pesantren
48	Pelatihan Teknis Manajemen Kantor Urusan Agama
49	Pelatihan Teknis Keprotokolan
50	Pelatihan Teknis Persiapan Pensiun
51	Pelatihan Teknis Agen Perubahan
52	Pelatihan Teknis Videografi
53	Pelatihan Teknis Pemrogaman Tk. Dasar
54	Pelatihan Teknis Penyusutan Arsip
55	Pelatihan Teknis Dasar-Dasar Kearsipan
56	Pelatihan Teknis Manajemen Perkantoran Terotomasi
57	Pelatihan Teknis Administrasi Perkantoran
58	Pelatihan Teknis Penyusunan Spesifikasi Dan Harga Perkiraan Sendiri Bagi Pejabat Pembuat Komitmen
59	Pelatihan Teknis Desain Grafis
60	Pelatihan Teknis Infografis
61	Pelatihan Teknis Surat Berharga Syariah Negara (SBSN)
B. MASSIVE OPEN ONLINE COURSE	

NO	KURIKULUM SILABUS
1	Pelatihan Teknis Pembangunan Zona Integritas
2	Pelatihan Teknis Tata Naskah Dinas
3	Pelatihan Teknis Kehumasan
4	Pelatihan Teknis Pelayanan Publik
5	Pelatihan Teknis <i>Public Speaking</i>
6	Pelatihan Teknis Manajemen Madrasah
7	Pelatihan Teknis E- Kinerja
8	Pelatihan Teknis Pemecahan Masalah dan Pengambilan Keputusan
9	Pelatihan Teknis Penyusunan Naskah Urgensi
10	Pelatihan Teknis Anti Korupsi
11	Pelatihan Teknis Penyusunan Instrumen Evaluasi
12	Pelatihan Teknis Pendalaman Metodologi Penelitian
C. <i>TRAINING OF TRAINERS (TOT)</i>	
1	TOT Pelatihan Teknis Coaching dan Mentoring
2	TOT Pelatihan Teknis Fasilitator Pembelajaran Daring
3	TOT Pelatihan Teknis Pengelolaan Kinerja Aparatur Sipil Negara
4	TOT Pelatihan Teknis Pelatihan Sosial Kultural
5	TOT Pelatihan Teknis Isu-isu Strategis Organisasi
6	TOT Pelatihan Teknis <i>Hospitality Skill</i>
7	TOT Pelatihan Teknis Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan
8	TOT Pelatihan Teknis <i>Effective Presentation</i>
9	TOT Pelatihan Teknis Analisis Media Sosial
10	TOT Pelatihan Teknis Kehumasan
11	TOT Pelatihan Teknis Pengelolaan Dana Bantuan Operasional Sekolah (BOS)/ Bantuan Operasional Pendidikan (BOP)
12	TOT Pelatihan Teknis Teknologi Informasi Tingkat Dasar
13	TOT Pelatihan Teknis Manajemen Madrasah
14	TOT Pelatihan Teknis Penyusunan Tata Naskah Dinas
15	TOT Pelatihan Teknis Penyusunan Laporan Kinerja (LKj)
16	TOT Pelatihan Teknis Pelayanan Publik

KEPALA BADAN MODERASI
BERAGAMA DAN PENGEMBANGAN
SUMBER DAYA MANUSIA,

MUHAMMAD ALI RAMDHANIS

DAFTAR ISI

Table of Contents

KEPUTUSAN KEPALA BMBPSDM	ii
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Pengertian Umum.....	2
C. Tujuan dan Sasaran	4
D. Kompetensi.....	4
BAB II KURIKULUM.....	5
A. Struktur Kurikulum	5
B. Uraian Mata Pelatihan	6
BAB III MANAJEMEN PENYELENGGARAAN PELATIHAN.....	18
A. Metode Pembelajaran	18
B. Ruang Lingkup.....	19
1. Perencanaan Pelaksanaan Pelatihan	22
2. Pelaksanaan	22
3. Evaluasi Pelatihan	20
4. Sertifikat	26
5. Pemantauan dan Evaluasi.....	26
6. Laporan Pelaksanaan Pelatihan.....	27
7. Evaluasi Pasca Pelatihan	27
BAB IV PENUTUP	28
Lampiran 1	
Rancang Bangun Program Pelatihan.....	29
Lampiran 2	
A. Kelompok Dasar.....	39
B. Kelompok Inti	45
C. Kelompok Penunjang.....	56

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Saat mendengar istilah *hospitality*, satu hal yang terbersit dalam pikiran adalah sebuah rumah sakit. Padahal faktanya, *hospitality* bukanlah sebuah rumah sakit, meskipun kata ini memang sama-sama diambil dari bahasa Inggris. Bagi mereka yang telah berkecimpung di dunia perhotelan, istilah ini tentu sudah tidak asing. Saat kita pergi ke hotel, pasti akan merasakan pelayanan yang menyenangkan. Meski begitu, ternyata tidak hanya hotel saja yang masuk dalam kategori *hospitality*.

Secara umum, *hospitality* adalah bisnis jasa yang sangat tergantung pada pelayanan terhadap tamu, di mana keramahtamahan menjadi modal utama supaya bisnis *hospitality* dapat berkembang dengan baik. *Hospitality* adalah konsep atau praktek memberikan layanan yang ramah dan menyenangkan kepada tamu atau pengunjung. Konsep ini terutama terkait dengan industri pariwisata dan perhotelan, di mana pelayanan yang ramah dan profesional sangat penting dalam menciptakan pengalaman yang positif bagi tamu.

Hospitality juga dapat merujuk pada sikap dan perilaku individu dalam menjalin hubungan interpersonal yang baik dan menghargai kebutuhan dan keinginan orang lain. Memberikan *hospitality* sangat berpengaruh pada kepuasan pelanggan. Itulah mengapa hal ini sangat penting bagi berjalannya organisasi.

Secara umum, *hospitality* adalah kegiatan di mana komunikasi terjadi antara tuan rumah (pemilik bisnis) dan tamu dengan cara menyediakan layanan akomodasi serta makanan dan minuman. *Hospitality* dapat dilihat dari berbagai perspektif seperti sosial, personal (*private*), *commercial*, industrial, *business*, dan *venue*.

Sebagai contoh, secara sosial, *hospitality* adalah aktivitas relasional dan simbolik antara tuan rumah dan tamu, sehingga tamu merasa nyaman dan menyukai layanan keramahtamahan. Sementara itu, untuk staf perhotelan, *hospitality* berarti membantu tamu dan melayani mereka sebaik mungkin sampai tamu merasa nyaman dan betah.

Penerapan *hospitality* sangat penting untuk menciptakan pengalaman yang positif dan menyenangkan bagi para tamu. Beberapa contohnya adalah menyambut pelanggan dengan ramah, memberikan rekomendasi kepada pelanggan, menjaga kebersihan serta mendengarkan keluhan pelanggan. Di *hospitality*, *service* diberikan kepada tamu oleh orang-orang (petugas yang melayani) atau oleh sistem (penggunaan komputer yang memudahkan pelayanan). Tamu dan karyawan terlibat secara personal dalam transaksi *service*.

Melalui peningkatan kualitas pelayanan, bisnis *hospitality* menjadikannya sebagai salah satu kiat untuk bersaing dan meningkatkan pelayanan. Selain daripada itu bisnis *hospitality* harus menyediakan sesuatu yang lain daripada yang lain yang akan selalu tertanam dan menjadi pengalaman yang tidak terlupakan bagi konsumen dibandingkan dengan apa yang diberikan oleh organisasi atau Lembaga lain. Kualitas menjadi salah satu kunci sukses dalam hal ini. Kualitas ini diberikan kepada tamu untuk memenuhi ekspektasi mereka dengan menyediakan produk dan pelayanan yang dapat diterima dan menciptakan “nilai” bagi tamu serta menghasilkan *image* baik bagi organisasi.

B. Pengertian Umum

1. Pegawai Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disebut Pegawai adalah pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian dan disertai tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau disertai tugas negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan.
2. Pegawai Negeri Sipil yang selanjutnya disingkat PNS adalah warga

negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, diangkat sebagai aparatur sipil negara secara tetap oleh pejabat pembina kepegawaian untuk menduduki jabatan pemerintahan.

3. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
4. Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
5. Pelatihan *Hospitality* adalah salah satu bentuk pelatihan vital bagi ASN sebagai pelayan publik. Dengan adanya Pelatihan *Hospitality*, otomatis penerapan terhadap pekerjaan di lapangan lebih sejalan dan relevan. Mengingat, psikologi masyarakat yang dilayani tidak selalu dalam keadaan bahagia, bisa saja dipenuhi dengan perasaan sedih, takut, stress, was-was, dan lain-lain dalam hubungannya dengan berbagai kebutuhan mereka.
6. Peserta Pelatihan Teknis *Hospitality Skill* yang selanjutnya disebut peserta adalah ASN yang memenuhi persyaratan untuk mengikuti Pelatihan Teknis *Hospitality Skill* sebagaimana diatur berdasarkan Keputusan ini.
7. Kompetensi adalah pengetahuan, keterampilan, dan sikap/perilaku peserta yang dapat diamati, diukur dan dikembangkan dalam melaksanakan tugas dalam jabatannya.
8. Lembaga Penyelenggara Pelatihan Teknis *Hospitality Skill* dimaksudkan dalam Keputusan ini adalah Pusbangkom Manajemen, Kepemimpinan dan Moderasi Beragama Badan Moderasi Beragama dan Pengembangan Sumber Daya Manusia, Balai Diklat Keagamaan, dan Loka Diklat Keagamaan.

9. Jam Pelajaran yang selanjutnya disingkat JP adalah satuan waktu yang diperlukan dalam pembelajaran.

C. Tujuan dan Sasaran

Penyelenggaraan Pelatihan Teknis *Hospitality Skill* bertujuan membekali peserta agar memiliki kemampuan dalam meningkatkan kemampuan dalam melayani kebutuhan serta memberikan pengalaman yang positif kepada bagi *stakeholders*. Adapun sasaran Pelatihan ini adalah pegawai ASN dan non ASN.

D. Kompetensi

Kompetensi yang akan dicapai melalui Pelatihan Teknis *Hospitality Skill* adalah pada akhir pelatihan peserta mampu menerapkan *Hospitality Skill* pada pelayanan.

Kompetensi dimaksud ditunjukkan dengan hasil belajar peserta yang diindikasikan dengan kemampuan:

1. Membangun komitmen belajar;
2. Menerapkan program pelatihan/overview pelatihan;
3. Menjelaskan Kebijakan Pembangunan Bidang Agama dalam Asta Program Prioritas Kementerian Agama;
4. Menjelaskan pengembangan Sumber Daya ASN di Kementerian Agama;
5. Menjelaskan Nilai-Nilai BerAKHLAK ;
6. Menjelaskan Konsep dan Kebijakan *Hospitality Skill*;
7. Menjelaskan *Total Quality Management* dalam Pelayanan;
8. Menerapkan *Hospitality Skill* dalam Pelayanan;
9. Menerapkan *Scooping Immersion Hospitality Skill* dalam Pelayanan;
10. Menyimulasikan Rencana Tindak Lanjut *Hospitality Skill* dalam Pelayanan;

BAB II

KURIKULUM

A. Struktur Kurikulum

Pembelajaran dalam Pelatihan Teknis *Hospitality Skill* dilaksanakan berdasarkan kurikulum. Kurikulum Pelatihan Teknis *Hospitality Skill* dikelompokkan dalam 3 (tiga) kelompok mata pelatihan yaitu Mata Pelatihan dasar, inti dan penunjang.

1. Mata Pelatihan pada pelatihan ini adalah sebagai berikut:

a. Mata Pelatihan Kelompok Dasar

- 1) Pembangunan Bidang Agama
- 2) Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM)
- 3) Nilai-Nilai BerAKHLAK

b. Mata Pelatihan Kelompok Inti

- 1) Konsep Dasar dan Kebijakan *Hospitality Skill*
- 2) *Total Quality Management* (TQM) dalam Pelayanan Publik
- 3) Penerapan *Hospitality Skill* dalam Pelayanan Publik
- 4) *Scooping Immersion Hospitality* dalam Pelayanan Publik
- 5) Rencana Tindak Lanjut *Hospitality Skill*

c. Mata Pelatihan Kelompok Penunjang

- 1) Pengarahan Program Pelatihan
- 2) Evaluasi Pembelajaran
- 3) *Building Learning Commitment* (BLC)
- 4) Evaluasi Program

2. Jam Pembelajaran

Total jumlah JP pada pelatihan ini adalah 54 JP, dengan rincian sebagai berikut:

No	Mata Pelatihan/Kegiatan	JP		
		Asych	Daring Sych/ Klasikal	Total
A.	Kelompok Dasar			
1	Pembangunan Bidang Agama	1	2	3

2	Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM)	1	2	3
3	Nilai-Nilai BerAKHLAK	1	2	3
B	Kelompok Inti			
1	Konsep Dasar dan Kebijakan Hospitality Skill	1	3	4
2	<i>Total Quality Management</i> dalam Hospitality	2	5	7
3	Penerapan <i>Hospitality Skill</i> dalam Pelayanan	3	6	9
4	<i>Scooping Immersion Hospitality Skill</i> dalam Pelayanan	1	6	7
5	Rencana Tindak Lanjut <i>Hospitality Skill</i>	2	10	12
C	Kelompok Penunjang			
1	Pengarahan Program Pelatihan		2	2
2	Evaluasi Pembelajaran		2	2
3	<i>Building Learning Commitment</i> (BLC)		2	2
4	Evaluasi Program			
	Total	12	42	54

B. Uraian Mata Pelatihan

Secara rinci, uraian mengenai mata pelatihan dan kegiatan pembelajaran pada Pelatihan Teknis *Hospitality Skill* terdiri dari Kelompok Dasar, Kelompok Inti, dan Kelompok Penunjang sebagaimana berikut ini.

1. Ringkasan Materi Mata Pelatihan Kelompok Dasar adalah sebagai berikut:

a. Mata Pelatihan: Pembangunan Bidang Agama

1) Deskripsi Singkat

Mata pelatihan ini membekali peserta dengan kemampuan pembelajaran pada materi pembangunan bidang agama. Pembelajaran dalam mata pelatihan ini dilaksanakan secara *asynchronous* dan *synchronous*. Keberhasilan pembelajaran dinilai dari kemampuan peserta dalam menjelaskan peran pemerintah dalam pembangunan bidang agama.

2) Hasil Belajar

Setelah mengikuti pembelajaran, peserta pelatihan diharapkan mampu memahami kebijakan pembangunan bidang agama dalam asta program prioritas Kementerian Agama.

3) Indikator Hasil Belajar

Setelah mengikuti pembelajaran ini, peserta dapat:

- a) Menjelaskan konsep kebijakan pembangunan bidang agama dalam asta program prioritas Kementerian Agama
- Menjelaskan asta program prioritas Kementerian Agama

4) Materi Pokok dan Sub Materi Pokok

Materi pokok dan Sub Materi Pokok sebagai berikut:

- a) Konsep kebijakan pembangunan bidang agama
- b) Asta program prioritas Kementerian Agama
 - 1. Kerukunan dan cinta kemanusiaan
 - 2. Ekoteologi
 - 3. Layanan keagamaan berdampak
 - 4. Pendidikan unggul, ramah dan terintegrasi
 - 5. Pesantren berdaya
 - 6. Pemberdayaan ekonomi umat
 - 7. Sukses penyelenggaraan haji
 - 8. Digitalisasi Tata Kelola

b. Mata Pelatihan: Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM)

1) Deskripsi Singkat

Mata pelatihan ini membahas tentang konsep dan strategi pengembangan sumber daya manusia pada Kementerian Agama. Pembelajaran dalam mata pelatihan ini dilaksanakan secara *asynchronous* dan *synchronous*. Keberhasilan pembelajaran dinilai dari kemampuan peserta dalam menjelaskan konsep dan strategi dalam bidang pengembangan SDM kementerian Agama

2) Hasil Belajar

Setelah mengikuti pembelajaran, peserta pelatihan

diharapkan mampu menjelaskan konsep dan strategi dalam bidang pengembangan SDM Kementerian Agama.

3) Indikator Hasil Belajar

Setelah mengikuti pembelajaran ini, peserta dapat:

a) Menjelaskan konsep pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM).

b) Menjelaskan pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) Kementerian Agama.

4) Materi Pokok Materi pokok dan sub materi pokok sebagai berikut:

a) Konsep pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM).

(1) Pengertian sumber daya manusia

(2) Manfaat pengembangan sumber daya manusia

(3) Strategi pengembangan sumber daya manusia

b) Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Agama

(1) Bentuk pengembangan kompetensi

(2) Profil pegawai Kementerian Agama

(3) Jenis pelatihan dan pengembangan SDM Kementerian Agama

(4) Lembaga pelatihan Kementerian Agama

(5) Menjaga mutu pelatihan Kementerian Agama

c. Mata Pelatihan: Nilai-Nilai BerAKHLAK

1) Deskripsi Singkat

Mata pelatihan ini membekali peserta dengan kemampuan pembelajaran meliputi materi konsep nilai berorientasi pelayanan, nilai akuntabel, nilai kompeten, nilai harmonis, nilai loyal, nilai adaptif, dan nilai kolaboratif. pembelajaran dalam mata pelatihan ini dilaksanakan secara *asynchronous* dan *synchronous*. Keberhasilan pembelajaran dinilai dari kemampuan peserta dalam menjelaskan nilai-nilai BerAKHLAK.

2) Hasil Belajar

Setelah mengikuti pembelajaran, peserta pelatihan diharapkan mampu menjelaskan nilai-nilai BerAKHLAK.

3) Indikator Hasil Belajar

Setelah mengikuti pembelajaran ini, peserta dapat:

- a) Menjelaskan konsep nilai Berorientasi Pelayanan
- b) Menjelaskan konsep nilai Akuntabel
- c) Menjelaskan konsep nilai Kompeten
- d) Menjelaskan konsep nilai Harmonis
- e) Menjelaskan konsep nilai Loyal
- f) Menjelaskan konsep nilai Adaptif
- g) Menjelaskan konsep nilai Kolaboratif

4) Materi Pokok : **Nilai-Nilai BerAKHLAK**

Materi pokok Nilai-Nilai BerAKHLAK sebagai berikut:

- a) Konsep nilai Berorientasi Pelayanan
- b) Konsep nilai Akuntabel
- c) Konsep nilai Kompeten
- d) Konsep nilai Harmonis
- e) Konsep nilai Loyal
- f) Konsep nilai Adaptif
- g) Konsep nilai Kolaboratif

2. Ringkasan Materi Mata Pelatihan Kelompok Inti adalah sebagai berikut

a. Mata Pelatihan Konsep dan Kebijakan *Hospitality Skill*

1) Deskripsi Singkat

Materi kegiatan ini membekali peserta dengan kemampuan memperjelas konsep dan kebijakan *hospitality skill*. Pembelajaran meliputi materi konsep *hospitality skill*, kebijakan yang mengatur *hospitality skill*. Pembelajaran dalam materi kegiatan ini dilaksanakan dengan menggunakan metode ceramah, simulasi, diskusi, tanya jawab. Keberhasilan pembelajaran dinilai dari kemampuan peserta dalam menjelaskan lebih dalam tentang konsep dan kebijakan *hospitality skill*.

2) Hasil Belajar

Setelah mengikuti materi kegiatan pembelajaran ini peserta dapat memperjelas *hospitality skill*.

3) Indikator Hasil Belajar

Setelah mengikuti kegiatan pembelajaran ini, peserta mampu

- a) Menjelaskan konsep *hospitality skill*;
- b) Menjelaskan kebijakan *hospitality skill*.

4) Materi Pokok Konsep dan Kebijakan *Hospitality Skill*

Materi pokok terdiri atas:

- a) Konsep *hospitality skill*
 - (1) Pengertian *hospitality skill*
 - (2) Manfaat *hospitality skill*
 - (3) Indikator *hospitality skill*
- b) Kebijakan tentang *hospitality skill*.
 - (1) Kebijakan tentang *hospitality skill*.

b. Mata Pelatihan *Total Quality Management (TQM)* dalam *Hospitality*

1) Deskripsi Singkat

Materi kegiatan ini membekali Peserta dengan kemampuan menjelaskan *Total Quality Management (TQM)* dalam *Hospitality*. Pembelajaran meliputi Pengertian TQM, Prinsip Prinsip TQM dan Manfaat penerapan TQM dalam *Hospitality*. Pembelajaran dalam materi kegiatan ini dilaksanakan dengan menggunakan metode ceramah interaktif, tanya jawab, diskusi, simulasi. Keberhasilan pembelajaran dinilai dari kemampuan peserta dalam menjelaskan *Total Quality Management (TQM)* dalam *Hospitality*.

2) Hasil Belajar

Setelah mengikuti materi kegiatan pembelajaran ini peserta dapat menjelaskan *Total Quality Management (TQM)* dalam *Hospitality*.

3) Indikator Hasil Belajar

Setelah mengikuti kegiatan pembelajaran ini, peserta dapat:

- a) Menjelaskan konsep *Total Quality Management (TQM)*
- b) Menjelaskan peran *Total Quality Management (TQM)* dalam *Hospitality*

4) Materi Pokok: *Quality Management (TQM)* dalam *Hospitality*

Materi pokok terdiri atas:

- a) Konsep Total Quality Management (TQM)
- b) Peran *Total Quality Management (TQM)* dalam *Hospitality*

c. Mata Pelatihan Penerapan *Hospitality Skill* dalam Pelayanan

1) Deskripsi Singkat

Materi kegiatan ini membekali Peserta dengan kemampuan menerapkan *Hospitality Skill* dalam Pelayanan. Pembelajaran dalam materi kegiatan ini dilaksanakan dengan menggunakan metode ceramah interaktif, tanya jawab, diskusi, simulasi. Keberhasilan pembelajaran dinilai dari kemampuan peserta dalam menyimulasikan *Hospitality Skill* dalam Pelayanan .

2) Hasil Belajar

Setelah mengikuti materi kegiatan pembelajaran ini peserta dapat menyimulasikan *Hospitality Skill* dalam Pelayanan.

3) Indikator Hasil Belajar

Setelah mengikuti kegiatan pembelajaran ini, peserta dapat:

- a) Menyimulasikan Komunikasi dalam *Hospitality Skill*.
- b) Menyimulasikan Etika dan Penampilan dalam *Hospitality Skill*

4) Materi Pokok Penerapan *Hospitality Skill* dalam Pelayanan

Materi pokok terdiri atas:

- a) Konsep dan Praktik Komunikasi dalam *Hospitality Skill*
 - (1) Suara
 - (2) Intonasi
 - (3) Diksi
 - (4) Praktik memulai komunikasi verbal
 - (5) Menghubungkan pengguna layanan dengan pegawai lain
 - (6) Mendengarkan pengguna layanan
 - (7) Konsep Komunikasi Via Telpon
 - (8) Etika menelpon
 - (9) Etika menjawab telpon
 - (10) Etika mentransfer telpon

b) Konsep Etika dan Penampilan dalam Pelayanan

- (1) Berdiri
- (2) Duduk
- (3) Pandangan Mata
- (4) Ekspresi Wajah
- (5) Penampilan (berpakaian dst)
- (6) Responsifitas penyelenggara layanan

d. Mata Pelatihan *Scooping Immersion Hospitality Skill* dalam Pelayanan

1) Deskripsi Singkat

Materi kegiatan ini membekali Peserta dengan kemampuan menerapkan *Scooping Immersion Hospitality Skill* dalam Pelayanan. Pembelajaran dalam materi kegiatan ini dilaksanakan dengan menggunakan metode ceramah interaktif, tanya jawab, diskusi, simulasi. Keberhasilan pembelajaran dinilai dari kemampuan peserta dalam menerapkan *Scooping Immersion Hospitality Skill* dalam Pelayanan.

2) Hasil Belajar

Setelah mengikuti materi kegiatan pembelajaran ini peserta dapat menerapkan *Scooping Immersion Hospitality Skill* dalam Pelayanan.

3) Indikator Hasil Belajar

Setelah mengikuti kegiatan pembelajaran ini, peserta dapat:

- a) Menjelaskan konsep *Scooping Immersion Hospitality Skill* dalam Pelayanan
- b) Menerapkan *Scooping Immersion Hospitality Skill* dalam Pelayanan

4) Materi Pokok: *Scooping Immersion Hospitality Skill* dalam Pelayanan

Materi pokok terdiri atas:

- a) Konsep *Scooping Immersion Hospitality Skill* dalam Pelayanan
 - (1) Pengertian *Scooping Immersion*
 - (2) Manfaat *Scooping Immersion*

- (3) Prinsip *Scooping Immersion*
- (4) Tahapan *Scooping Immersion*
- b) Metode *Scooping Immersion Hospitality Skill* dalam Pelayanan
 - (1) Wawancara
 - (2) Pengamatan

e. Mata Pelatihan Rencana Tindak Lanjut *Hospitality Skill*

1) Deskripsi Singkat

Materi kegiatan ini membekali peserta dengan kemampuan menyusun dan mempresentasikan rencana tindak lanjut (RTL) sesuai dengan tugas dan fungsi peserta pelatihan. Pembelajaran dalam materi kegiatan ini dilaksanakan dengan menggunakan metode ceramah interaktif, tanya jawab, diskusi, praktik dan presentasi RTL. Keberhasilan pembelajaran dinilai dari kemampuan peserta dalam mempraktikkan penyusunan RTL dan mempresentasikan RTL.

2) Hasil Belajar

Setelah mengikuti materi kegiatan pembelajaran ini peserta dapat mempraktikkan penyusunan RTL dan mempresentasikan RTL.

3) Indikator Hasil Belajar

Setelah mengikuti kegiatan pembelajaran ini, peserta dapat: mempraktikkan penyusunan RTL dan mempresentasikan RTL

4) Materi Pokok: Rencana Tindak Lanjut *Hospitality Skill*.

Materi pokok terdiri atas:

- a) Penjelasan format RTL dan tata cara pembuatan rencana tindak lanjut sesuai unit kerja peserta
- b) Praktik membuat dan mempresentasikan RTL mengenai implementasi *Hospitality Skill* sesuai dengan unit kerja peserta

3. Ringkasan Materi Mata Pelatihan Penunjang adalah sebagai berikut:

a. Mata Pelatihan: Pengarahan Program Pelatihan

1) Deskripsi Singkat

Mata Pelatihan ini membekali peserta agar mampu menerapkan program pelatihan/ *overview*. Adapun kompetensi yang diharapkan dalam mata pelatihan ini adalah peserta mampu menerapkan arah program pelatihan/ *overview*. Metode yang digunakan dalam mata pelatihan ini meliputi ceramah interaktif, diskusi kelompok, dan simulasi. Peserta pelatihan adalah Aparatur Sipil Negara (ASN) yang bertugas pada Kementerian Agama.

2) Hasil Belajar

Setelah mengikuti mata pelatihan ini, peserta diharapkan mampu menerapkan arah program pelatihan atau *overview*.

3) Indikator Hasil Belajar

Setelah mengikuti pembelajaran ini, peserta dapat:

- a) Menjelaskan penyesuaian diri dengan lingkungan kampus diklat atau program pelatihan;
- b) Menyimulasikan tata tertib program pelatihan;
- c) Menyimulasikan proses kegiatan pelatihan.

4) Materi Pokok

- a) Penyesuaian diri dengan lingkungan kampus diklat atau program pelatihan;
- b) Tata tertib program pelatihan;
- c) Optimalisasi proses kegiatan pelatihan.

b. Mata Pelatihan: *Building Learning Commitment*

1) Deskripsi Singkat

Mata Pelatihan ini membekali peserta agar mampu membangun komitmen belajar bersama melalui materi pokok mengenal diri sendiri dan orang lain, membangun kelompok dinamis dan menyusun komitmen pembelajaran. adapun kompetensi yang diharapkan dalam mata pelatihan ini adalah peserta mampu

membangun Komitmen Belajar dan membentuk kelompok belajar yang menyenangkan. Metode yang digunakan dalam mata pelatihan ini meliputi ceramah interaktif, diskusi kelompok, *games (role play)*. Peserta pelatihan adalah Aparatur Sipil Negara (ASN) yang bertugas pada Kementerian Agama.

2) Hasil Belajar

Setelah mengikuti mata pelatihan ini, peserta diharapkan mampu membangun komitmen belajar.

3) Indikator Hasil Belajar

Setelah mengikuti pembelajaran ini, peserta dapat:

- a) Mengenal diri sendiri dan orang lain;
- b) Membangun kelompok dinamis;
- c) Menyusun komitmen pembelajaran.

4) Materi Pokok Sub Materi Pokok

- a) Mengenal diri sendiri dan orang lain
 - (1) Pencairan kelas;
 - (2) Mengenal diri sendiri;
 - (3) Mengenal orang lain.
- b) Membangun kelompok dinamis
 - (1) Perbedaan kelompok dan tim;
 - (2) Konsep *team building*;
 - (3) Membangun kelompok dinamis.
- c) Menyusun komitmen pembelajaran
 - (1) Memilih pengurus kelas;
 - (2) Kesepakatan komitmen belajar.

3. Ringkasan Materi Mata Pelatihan Penunjang adalah sebagai berikut:

a. Mata Pelatihan: Pengarahan Program Pelatihan

1) Deskripsi Singkat

Mata Pelatihan ini membekali peserta agar mampu menerapkan program pelatihan/ *overview*. Adapun kompetensi yang diharapkan dalam mata pelatihan ini adalah peserta mampu menerapkan arah

program pelatihan/ *overview*. Metode yang digunakan dalam mata pelatihan ini meliputi ceramah interaktif, diskusi kelompok, dan simulasi. Peserta pelatihan adalah Aparatur Sipil Negara (ASN) yang bertugas pada Kementerian Agama.

5) Hasil Belajar

Setelah mengikuti mata pelatihan ini, peserta diharapkan mampu menerapkan arah program pelatihan atau *overview*.

6) Indikator Hasil Belajar

Setelah mengikuti pembelajaran ini, peserta dapat:

- d) Menjelaskan penyesuaian diri dengan lingkungan kampus diklat atau program pelatihan;
- e) Menyimulasikan tata tertib program pelatihan;
- f) Menyimulasikan proses kegiatan pelatihan.

7) Materi Pokok

- d) Penyesuaian diri dengan lingkungan kampus diklat atau program pelatihan;
- e) Tata tertib program pelatihan;
- f) Optimalisasi proses kegiatan pelatihan.

b. Mata Pelatihan: *Building Learning Commitment*

1) Deskripsi Singkat

Mata Pelatihan ini membekali peserta agar mampu membangun komitmen belajar bersama melalui materi pokok mengenal diri sendiri dan orang lain, membangun kelompok dinamis dan menyusun komitmen pembelajaran. Adapun kompetensi yang diharapkan dalam mata pelatihan ini adalah peserta mampu membangun Komitmen Belajar dan membentuk kelompok belajar yang menyenangkan. Metode yang digunakan dalam mata pelatihan ini meliputi ceramah interaktif, diskusi kelompok, *games (role play)*. Peserta pelatihan adalah Aparatur Sipil Negara (ASN) yang bertugas pada Kementerian Agama.

2) Hasil Belajar

Setelah mengikuti mata pelatihan ini, peserta diharapkan mampu membangun komitmen belajar.

3) Indikator Hasil Belajar

Setelah mengikuti pembelajaran ini, peserta dapat:

- d) Mengenal diri sendiri dan orang lain;
- e) Membangun kelompok dinamis;
- f) Menyusun komitmen pembelajaran.

4) Materi Pokok Sub Materi Pokok

- a) Mengenal diri sendiri dan orang lain
 - (1) Pencairan kelas;
 - (2) Mengenal diri sendiri;
 - (3) Mengenal orang lain.
- b) Membangun kelompok dinamis
 - (1) Perbedaan kelompok dan tim;
 - (2) Konsep *team building*;
 - (3) Membangun kelompok dinamis.
- c) Menyusun komitmen pembelajaran
 - (1) Memilih pengurus kelas;
 - (2) Kesepakatan komitmen belajar.

BAB III

MANAJEMEN PENYELENGGARAAN PELATIHAN

A. Metode Pembelajaran

1. Pembelajaran Daring

Pembelajaran daring merupakan tahap membangun pemahaman dan pemaknaan peserta terkait mata pelatihan melalui pembelajaran dalam jaringan. Tahap ini dilakukan oleh peserta secara *synchronous* dan *asynchronous* dengan mengakses sistem pembelajaran *daring*. Pada tahap *synchronous* ini, peserta tatap muka melalui media *online* untuk penguatan pemahaman dan pemaknaan melalui metode ceramah interaktif, tanya jawab, diskusi dan simulasi. Pada tahap *asynchronous* peserta mempelajari secara mandiri bahan-bahan ajar baik bahan tayang ataupun video ataupun pengerjaan tugas/ quiz.

2. Pembelajaran Klasikal

Pembelajaran klasikal merupakan tahap penguatan pemahaman dan pemaknaan peserta terhadap pembelajaran yang dilakukan dengan tatap muka melalui metode ceramah interaktif, tanya jawab, diskusi dan simulasi.

B. Ruang Lingkup

Ruang lingkup manajemen penyelenggaraan Pelatihan Teknis *Hospitality Skill* meliputi:

1. Perencanaan pelaksanaan Pelatihan Teknis *Hospitality Skill* meliputi:

- a. Persiapan;
- b. Peserta;
- c. Tenaga pelatihan;
- d. Fasilitas; dan
- e. Pendanaan .

2. Pelaksanaan Pelatihan Teknis *Hospitality Skill* yang meliputi:

- a. Lembaga penyelenggara pelatihan;
- b. Mekanisme pelaksanaan;

- c. Waktu pelaksanaan pelatihan;
 - d. Evaluasi; dan
 - e. Pelaporan
3. Pengawasan dan pengendalian yang meliputi:
- a. Pemantauan dan evaluasi;
 - b. Laporan pelaksanaan pelatihan; dan
 - c. Evaluasi pasca pelatihan

Dari ruang lingkup diatas, dapat diberikan penjelasan sebagai berikut:

1. Perencanaan Pelaksanaan Pelatihan

a. Persiapan

Persiapan Pelatihan Teknis *Hospitality Skill* dilakukan melalui kegiatan sebagai berikut:

- 1) Ketua tim penyelenggaraan pelatihan teknis administrasi menyampaikan usulan penyelenggaraan pelatihan teknis peningkatan kinerja SDM kepada Kepala Pusbangkom Manajemen, Kepemimpinan, dan Moderasi Beragama/Kepala Balai Diklat Keagamaan/Kepala Loka Diklat Keagamaan.
- 2) Kepala Bagian Tata Usaha/Kasubbag Tata Usaha menyiapkan dokumen pelatihan teknis peningkatan kinerja SDM terdiri atas: pengajuan TUP dan penyiapan sarana prasarana.

b. Peserta

- 1) Persyaratan Peserta terdiri atas:

- a) ASN/non-ASN;
- b) Ditugaskan oleh pejabat berwenang pada unit kerja/satuan kerja asal Peserta; dan
- c) Surat keterangan dokter untuk pelatihan klasikal;

- 2) Jumlah Peserta

Peserta paling banyak berjumlah maksimal 40 orang.

c. Tenaga Pelatihan

- 1) Jenis Tenaga Pelatihan

Tenaga pelatihan pada Pelatihan Teknis *Hospitality Skill* adalah sebagai berikut:

- a) Penceramah merupakan orang yang memberikan wawasan pengetahuan dan/atau berbagi pengalaman sesuai dengan keahliannya kepada peserta;
 - b) Pengajar merupakan orang atau tim yang memberikan informasi dan pengetahuan kepada peserta dalam suatu kegiatan pembelajaran adalah pengampu materi (widyaiswara atau pegawai lainnya).
 - c) Pengelola dan penyelenggara yaitu pegawai ASN yang bertugas mengelola dan menyelenggarakan Pelatihan Teknis *Hospitality Skill*.
 - d) Penjamin Mutu yaitu tim penjamin mutu yang melaksanakan penjaminan terhadap mutu penyelenggaraan pelatihan.
- 2) Persyaratan Tenaga Pelatihan
- a) Penceramah
Penceramah harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:
 - (1) Merupakan pejabat/pimpinan organisasi; dan
 - (2) Berpengalaman dibidang peningkatan kinerja SDM.
 - b) Pengampu Materi
Pengampu materi yang berstatus widyaiswara harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:
 - (1) Berpendidikan paling rendah magister sarjana (strata 2) atau yang setara;
 - (2) Berpengalaman mengajar pada pelatihan dan menguasai materi yang diajarkan;
 - (3) Mampu menggunakan metode dan media yang relevan dengan tujuan pembelajaran dan hasil belajar sesuai dengan mata pelatihan; dan
 - (4) Bagi pengampu materi selain widyaiswara ditentukan berdasarkan kesesuaian kompetensi yang dibutuhkan dalam pelatihan.
 - c) Pengelola dan penyelenggara pelatihan teknis peningkatan

kinerja SDM memiliki kemampuan dalam mengelola pelatihan yang dibuktikan dengan:

- (1) Sertifikat pelatihan pengelola pelatihan (*Management of Training*) atau dokumen lain yang sejenis bagi pengelola pelatihan; dan
- (2) Sertifikat pelatihan penyelenggara pelatihan (*Training Officer Course*) atau dokumen lain yang sejenis bagi penyelenggara pelatihan.

d) Fasilitas Pelatihan

Sarana dan prasarana penyelenggaraan Pelatihan Teknis *Hospitality Skill* disiapkan untuk mendukung proses belajar sehingga kompetensi yang akan dibangun dapat tercapai secara efektif dan efisien.

(1) Sarana

Penyelenggaraan Pelatihan Teknis *Hospitality Skill* menggunakan sarana sebagai berikut:

- Kursi dan meja;
- *White board/soft board/marker*;
- *Flipchart*;
- *Metaplan*;
- *Sound system*;
- Multimedia;
- Komputer/laptop;
- *LCD projector*;
- Jaringan internet (*WIFI*);
- Perangkat multimedia berbasis elektronik; dan
- LMS.

(2) Prasarana

Prasarana yang diperlukan dalam pelatihan meliputi paling sedikit sebagai berikut:

- Aula;

- Ruang kelas;
- Ruang pembimbingan;
- Ruang seminar;
- Ruang kantor;
- Perpustakaan;
- Ruang makan;
- Fasilitas olahraga;
- Poliklinik dan ruang laktasi; dan
- Tempat ibadah

2. Pelaksanaan

a. Lembaga Penyelenggara Pelatihan

- 1) Penyelenggaraan Pelatihan Teknis *Hospitality Skill* dilaksanakan oleh Pusbangkom Manajemen, Kepemimpinan, dan Moderasi Beragama/Balai Diklat Keagamaan/Loka Diklat Keagamaan;
- 2) Mengoordinasikan rencana pelaksanaan tugas dan fungsi Pelatihan Teknis *Hospitality Skill* meliputi antara lain: jumlah peserta, Widyaiswara, sarana dan prasarana, jadwal, dan kegiatan pelaksanaan serta pembiayaan;
 - (a) Melakukan pengawasan dan pengendalian pelaksanaan tugas dan fungsi serta evaluasi pasca Pelatihan Teknis *Hospitality Skill*;
 - (b) Menyampaikan laporan secara tertulis Pelatihan Teknis *Hospitality Skill* kepada Kepala Pusbangkom Manajemen, Kepemimpinan, dan Moderasi Beragama/Kepala Balai Diklat Keagamaan/Kepala Loka Diklat Keagamaan.

3. Evaluasi Pelatihan

Evaluasi pelatihan terdiri dari evaluasi penyelenggara terhadap peserta, evaluasi terhadap narasumber/penceramah, evaluasi terhadap fasilitator, dan evaluasi kepuasan layanan penyelenggaraan dengan penjelasan sebagai berikut:

a. Evaluasi penyelenggara terhadap Peserta

Evaluasi dimaksud untuk mengukur Indikator Kinerja Sasaran Kegiatan (IKSK) pada persentase peningkatan kompetensi MKMB. IKSK persentase pengembangan kompetensi yang memanfaatkan platform digital, dan IKSK persentase peningkatan kompetensi moderasi beragama pada SDM Agama dan Keagamaan, baik yang dilakukan secara klasikal maupun virtual menggunakan pengukuran terhadap;

- 1) Pemahaman terkait materi dan
- 2) kemampuan menyelesaikan soal yang diberikan dengan kualifikasi nilai *Pre test* dan *pos tes*. Kriteria hasil penilaian dengan 4 kualifikasi berikut:
 - Nilai 90-100 = sangat kompeten
 - Nilai 80-89 = kompeten
 - Nilai 70 -79 = cukup kompeten
 - Nilai 60-69 = kurang kompeten

b. Evaluasi Terhadap Narasumber/Penceramah

Pengukuran terhadap narasumber atau penceramah diperlukan untuk menjamin kualitas bahwa materi yang disampaikan narasumber relevan, akurat, dan sesuai dengan kebutuhan peserta dan disampaikan dengan cara yang menarik, mudah dipahami, dan interaktif. Adapun aspek yang diukur diantaranya:

- 1) Mengukur efektivitas penyampaian (cara menyajikan);
- 2) Memastikan kesesuaian materi (penguasaan materi); dan
- 3) Pemberian umpan balik (cara menjawab pertanyaan);

Kualifikasi penilaian terhadap narasumber/penceramah sebagai berikut:

- Nilai 90-100 = sangat kompeten
- Nilai 80-89 = kompeten
- Nilai 70 -79 = cukup kompeten
- Nilai 60-69 = kurang kompeten

c. Evaluasi terhadap Fasilitator

Aspek aspek yang dievaluasi dari fasilitator dalam pelatihan meliputi:

- 1) Penguasaan materi;
- 2) Sistematika penyajian dan menyajikan;
- 3) Ketepatan waktu dan kehadiran;
- 4) Penggunaan metode dan media pembelajaran;
- 5) Sikap dan perilaku;
- 6) Cara menjawab pertanyaan dari peserta;
- 7) Penggunaan Bahasa;
- 8) Pemberian motivasi kepada peserta; dan
- 9) Kerja sama antar widyaiswara (khusus pembelajaran secara tim/*tim teaching*).
- 10) Kecakapan menciptakan situasi dinamis kelas. Kualifikasi penilaian terhadap fasilitator sebagai berikut:
 - Nilai 90-100 = sangat kompeten.
 - Nilai 80-89 = kompeten
 - Nilai 70 -79 = cukup kompeten
 - Nilai 60-69 = kurang kompeten

d. Evaluasi Kepuasan Layanan Penyelenggaraan

Evaluasi kepuasan layanan penyelenggaraan pengembangan kompetensi menjadi alat layanan penyelenggaraan dalam memastikan bahwa pelatihan yang diberikan efektif dan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan, adapun Indikator Kinerja Sasaran Kegiatan (IKSK) diantaranya tentang kepesertaan, prosedur/layanan penyelenggaraan, waktu penyelesaian, biaya, produk pelayanan, kompetensi, perilaku pelayanan, penengangan pengaduan, saran dan masukan.

Aspek yang dievaluasi antara lain:

- 1) Pemanggilan dan persyaratan peserta meliputi pemanggilan peserta tersosialisasi melalui website/media sosial, pemanggilan peserta tepat waktu (kurang dari 5 hari) sebelum pelaksanaan, pemanggilan peserta berdasarkan persyaratan yang ditetapkan;
- 2) Prosedur/mekanisme pelayanan meliputi: prosedur pelayanan yang

dilakukan dalam penyelenggaraan mudah dan transparan, pembelajaran dilaksanakan berdasarkan jadwal yang ditetapkan;

- 3) Waktu penyelesaian meliputi: penyelenggara dan narasumber mampu memfasilitasi kebutuhan peserta saat pelatihan dengan cepat dan tepat;
- 4) Biaya yaitu penyelenggara dan narasumber tidak memungut biaya apapun yang berkenaan dengan pelatihan, serta tidak menerima gratifikasi;
- 5) Produk pelayanan meliputi materi pelatihan yang disajikan sangat berkualitas dan sesuai dengan tujuan pembelajaran, materi pelatihan yang disampaikan oleh narasumber mudah dipahami, materi pelatihan yang disajikan berdasarkan kurikulum yang ditetapkan, materi pelatihan berdasarkan kebutuhan organisasi;
- 6) Kompetensi meliputi penyelenggara mengetahui tugas dan fungsinya, penyelenggara menjalin koordinasi dengan narasumber, peserta, dan stakeholder lainnya, narasumber memiliki kompetensi dibidangnya, narasumber menguasai penggunaan metode pembelajaran serta alat bantu pembelajaran, narasumber menyampaikan materi menggunakan bahasa yang sopan dan mudah dipahami, narasumber mampu menjawab pertanyaan dari peserta;
- 7) Perilaku pelayanan meliputi penyelenggara dan narasumber menerapkan 3 S (Senyum, Salam, Sapa), penyelenggara dan narasumber berpenampilan rapi dan sopan, penyelenggara dan narasumber memberikan pelayanan tanpa diskriminasi, penyelenggara sigap dalam melayani peserta selama proses pembelajaran, dan penyelenggara dan narasumber mengkomunikasikan informasi yang aktual dan akurat;
- 8) Penanganan pengaduan, saran dan masukan meliputi aspek penyelenggara dan Narasumber sangat terbuka menerima saran ataupun masukan dari peserta serta penyelenggara menindaklanjuti pengaduan dari peserta;

- 9) Sarana dan prasarana meliputi sarana pelatihan *e-learning* dan klasikal. Pada pelatihan *e-learning* aspek yang dievaluasi meliputi: LMS mudah diakses dan digunakan, LMS memiliki tampilan nyaman dilihat, pemanfaatan fitur LMS secara optima, tutorial penggunaan LMS mudah dipahami;
- 10) Sarana dan prasarana klasikal meliputi: tersedianya ruang kelas yang nyaman, tersedianya sarana pembelajaran (flipchart, lcd, soundsystem, wifi, dll), tersedianya fasilitas olahraga dan fasilitas kesehatan, tersedianya fasilitas ibadah, tersedianya fasilitas perpustakaan, tersedianya fasilitas ruang makan, tersedianya fasilitas difabel dan ruang laktasi, tersedianya area hijau (*green office*) dan tersedianya asrama yang nyaman; dan
- 11) Integritas meliputi aspek penyelenggara memberikan layanan berdasarkan prosedur yang ditetapkan, penyelenggara tidak menerima gratifikasi terhadap layanan yang diberikan dan penyelenggara menyediakan media layanan pengaduan.

4. Sertifikat

Sertifikat telah mengikuti pelatihan diberikan dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Peserta yang telah menyelesaikan seluruh program pelatihan dengan minimal kehadiran 70%
- b. Mekanisme, jenis dan bentuk, serta ukuran sertifikat pelatihan mengacu pada ketentuan yang berlaku (Juknis penyelenggaraan pelatihan teknis administrasi).

5. Pemantauan dan Evaluasi

- a. Pemantauan dan evaluasi Pelatihan Teknis *Hospitality Skill* dilakukan oleh tim penjamin mutu
- b. Hasil pemantauan dan evaluasi disampaikan kepada pimpinan dalam hal ini Kepala Pusbangkom Manajemen, Kepemimpinan, dan Moderasi Beragama/Kepala Balai Diklat Keagamaan/Kepala Loka Diklat Keagamaan.

c. Kepala Pusbangkom Manajemen, Kepemimpinan, dan Moderasi Beragama/Kepala Balai Diklat Keagamaan/Kepala Loka Diklat Keagamaan menggunakan data hasil laporan pemantauan dan evaluasi untuk:

- 1) Melakukan pembinaan terhadap penyelenggaraan pelatihan;
- 2) Dasar pertimbangan penyempurnaan program pelatihan teknis peningkatan kinerja SDM.

6. Laporan Pelaksanaan pelatihan.

Penyelenggaraan Pelatihan Teknis *Hospitality Skill* menyampaikan laporan secara tertulis mengenai penyelenggaraan pelatihan teknis peningkatan kinerja SDM kepada pimpinan paling lambat 15 (lima belas) hari terhitung sejak pelatihan berakhir.

7. Evaluasi Pasca Pelatihan

Untuk memantau kemanfaatan Pelatihan Teknis *Hospitality Skill* terhadap penguatan kompetensi alumni, maka diperlukan evaluasi pasca pelatihan dengan mekanisme sebagai berikut:

- a. Evaluasi pasca pelatihan dilakukan paling singkat 6 (enam) bulan Pelatihan Teknis *Hospitality Skill* selesai diselenggarakan
- b. Komponen yang akan dievaluasi meliputi kemampuan peserta dalam menerapkan pengetahuan dan keterampilan dalam merancang dan menyusun materi-materi pelatihan di tempat kerja yang meliputi:
 - 1) Penerapan keterampilan alumni di unit kerja;
 - 2) Kemanfaatan pelatihan yang dihasilkan; dan
 - 3) Kreativitas dan inovasi yang dikembangkan oleh alumni;
- c. Proses evaluasi pasca pelatihan dilakukan oleh lembaga penyelenggara Pelatihan Teknis *Hospitality Skill*.
- d. Hasil evaluasi pasca pelatihan disampaikan kepada pejabat berwenang; dan sebagai masukan untuk penyempurnaan program pelatihan selanjutnya. Format evaluasi pasca pelatihan diatur dalam petunjuk teknis evaluasi pasca pelatihan teknis administrasi.

BAB IV

PENUTUP

1. Kurikulum silabus ini merupakan acuan dalam penyelenggaraan Pelatihan Teknis *Hospitality Skill*
2. Hal-hal yang belum diatur dalam kurikulum ini akan ditetapkan tersendiri dalam petunjuk teknis pelatihan teknis administrasi.

Lampiran 1

URAIAN MATA PELATIHAN (SILABUS) RBPP DAN RBPMP

RANCANG BANGUN PROGRAM PELATIHAN TEKNIS (RBPP) *HOSPITALITY SKILL*

Nama Program Pelatihan	: Pelatihan Teknis <i>Hospitality Skill</i>
Alokasi Waktu	: 54 JP @ 45 Menit
Deskripsi Program	: Pelatihan ini membekali peserta untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan sikap dalam melaksanakan <i>Hospitality Skill</i> . Metode yang digunakan untuk memenuhi kompetensi ini adalah ceramah interaktif, diskusi kelompok, simulasi, dan penggalian data melalui <i>Scooping Immersion</i> . Peserta pelatihan adalah Aparatur Sipil Negara. Pelatihan ini membekali peserta menerapkan pelayanan publik sesuai kaidah yang berlaku. Adapun kompetensi diharapkan dalam pelatihan ini adalah peserta mampu menerapkan <i>Hospitality Skill</i> sesuai kaidah yang berlaku. Adapun target peserta dalam pelatihan ini adalah Aparatur Sipil Negara para penyelenggara/pelaksana pelayanan publik pada Kementerian Agama.
Tujuan Program	
Kompetensi Dasar	: Pada akhir pelatihan peserta mampu menerapkan <i>Hospitality Skill</i> sesuai dengan kaidah yang berlaku
Indikator Keberhasilan	: Pada akhir pembelajaran peserta dapat:

NO.	INDIKATOR KEBERHASILAN	MATA PELATIHAN	POKOK BAHASAN	METODE	EVALUASI	ESTIMASI WAKTU	Referensi
1. KELOMPOK DASAR *(PELATIHAN KLASIKAL)							
1.	1. Menjelaskan konsep kebijakan pembangunan bidang agama dalam Asta Program Prioritas Kementerian Agama	Pembangunan Bidang Agama	1. Konsep Kebijakan Pembangunan Bidang Agama	• Ceramah Interaktif • Tanya jawab	• Test non objective: uraian singkat	2 JP (Syn/PJJ/ Klasikal) 1 JP (Asynchoronus)	Perpres No. 12 Tahun 2025 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) Renstra Kementerian Agama KMA Nomor 244 Tahun 2025 tentang Program Prioritas Kementerian Agama Tahun 2025-2029
	2. Menjelaskan Asta Program Prioritas Kementerian Agama		1. Asta Program Prioritas a. Kerukunan dan cinta kemanusiaan b. Ekoteologi c. Layanan Keagamaan Bedampak d. Pendidikan Unggul, Ramah dan terintegrasi e. Pesantren Berdaya f. Pemberdayaan Ekonomi Umat g. Sukses				

			Penyelenggaraan Haji h. Digitalisasi Tata Kelola				
2.	1. Menjelaskan konsep pengembangan SDM	1. Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM)	1. Konsep Pengembangan SDM a. Pengertian SDM b. Manfaat Pengembangan SDM c. Strategi Pengembangan SDM	• Ceramah Interaktif • Tanya jawab	• Test non objective: Uraian singkat	2 JP (Syn/PJJ/ Klasikal) 1 JP (Asynchoronus))	UU ASN Tahun 2023 Peraturan Pemerintah No 17 Tahun 2020 Tentang Perubahan atas PP Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen PNS Peraturan Pemerintah Nomor 49 tentang Manajemen PPPK PerLAN Nomor 10 Tahun 2018 tentang Pengembangan Kompetensi Pegawai Negeri Sipil; PerLAN Nomor 15 Tahun 2020 tentang Pengembangan Kompetensi PPPK Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2020 tentang Pengembangan SDM pada Kementerian Agama;

	2. Menjelaskan Pengembangan SDM Kementerian Agama		1. Pengembangan SDM Kementerian Agama 1.1. Bentuk Pengembangan Kompetensi 1.2. Profil Pegawai Kemenag 1.3. Jenis Pelatihan dan Pengembangan SDM Kemenag 1.4. Lembaga Pelatihan Kemenag 1.5. Penjaminan Mutu Pelatihan Kemenag				
3.	Menjelaskan Nilai-Nilai BerAKHLAK	Nilai-Nilai BerAKHLAK	1. Konsep nilai Berorientasi Pelayanan 2. Konsep nilai Akuntabel Konsep nilai Kompeten 3. Konsep nilai Harmonis 4. Konsep nilai Loyal 5. Konsep nilai Adaptif 6. Konsep nilai Kolaboratif	• Ceramah Interaktif • Diskusi Kelompok	• Test non objective; uraian singkat	2 JP (Syn/PJJ/ Klasikal) 1 JP (Asynchoronus)	SE Menpan RB No. 20 Tahun 2021 tentang Core Value dan Employer Branding Aparatur Sipil Negara; Modul LATSAR LAN Tahun 2021. Permenpan No. 6 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Kinerja ASN

MATERI INTI							
1.	Peserta dapat memperjelas kebijakan dan konsep Hospitality Skill	Kebijakan dan Konsep Hospitality Skill	1. Kebijakan Hospitality Skill 2. Konsep Hospitality Skill 2.1. Pengertian Hospitality Skill 2.2. Manfaat Hospitality Skill 2.3. Indikator Hospitality Skill	• Ceramah Interaktif • Diskusi • Tanya Jawab	• Test non objective; • uraian singkat	4 JP (Fasilitator/ Pengajar)	1. Undang Undang no. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. PMA no. 65 tahun 2013 tentang pelayanan terpadu pada Kementerian Agama. 3. Hermawan, H., Brahanto, E., & Hamzah, F. (2018). Pengantar Manajemen Hospitality. Pekalongan: PT Nasya Expanding Management.
2.	Peserta dapat menjelaskan Total Quality Management (TQM) dalam Hospitality	Total Quality Management dalam Hospitality	1. Konsep Total Quality Management (TQM) 1.1 Pengertian TQM 1.2 Manfaat TQM 1.3 Prinsip TQM 2. Peran TQM dalam Hospitality	• Ceramah Interaktif • Diskusi • Tanya Jawab	• Test non objective: uraian singkat	7 JP (Fasilitator/Pengajar)	1. Manajemen Pelayanan Publik oleh Rian Nugroho, terbit di PT Raja Grafindo Persada, Malang, tahun 2017 2. Total Quality Management oleh Gaspersz, Vincent, terbit di Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, tahun 2005 3. Manajemen Mutu Terpadu oleh Syafaruddin, terbit di Grasindo, Jakarta, tahun 2002

3.	Peserta dapat menerapkan <i>Hospitality Skill</i> dalam Pelayanan	Penerapan Hospitality Skill dalam Pelayanan	1. Konsep Komunikasi dalam Pelayanan 2. Konsep Etika dan Penampilan dalam Pelayanan	• Ceramah Interaktif • Diskusi Kelompok • Simulasi	• <i>Test non objective</i>: uraian singkat • <i>Non Test</i> : Produk Simulasi	9 JP (Fasilitator Peng ajar)	1. Rismawaty & Eka Surya, Desayu. (2020). Kepribadian dan Komunikasi. Malang : Madani Media 2. Keraf, A. S. 1998. Etika Bisnis, Tuntutan dan Relevansinya. Kanisius: Yogyakarta. 3. Purwanto dan Primi. 2007. Etika Membangun Sikap Profesionalisme Sarjana. Yogyakarta: Graha Ilmu. Ruslan, R. 2014. Etika Kehumasan Konsepsi dan Aplikasi. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada. 4. Effendy, Onong Uchjana. 2010. Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek. Jakarta: PT Grasindo Rosdakarya. Etika Bisnis, cetakan ke-1. Penerbit CAPS, Media Presindo Group: Yogyakarta 5. Cangara, Hafied. 2004. Pengantar Ilmu
----	---	---	---	--	--	------------------------------	---

							Komunikasi. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
4.	Peserta dapat menerapkan <i>Scooping Immersion Hospitality Skill</i> dalam Pelayanan	<i>Scooping Immersion Hospitality Skill</i> dalam Pelayanan	1. Konsep <i>Scooping Immersion Hospitality Skill</i> dalam Pelayanan 1.1 Pengertian <i>Scooping Immersion</i> 1.2 Manfaat <i>Scooping Immersion</i> 1.3 Prinsip <i>Scooping Immersion</i> 2. Metode <i>Scooping Immersion Hospitality Skill</i> dalam Pelayanan 2.1. Wawancara 2.2. pengamatan	• Ceramah Interaktif • Diskusi Kelompok • Simulasi	• <i>Test non objective:</i> uraian singkat • <i>Non Test :</i> Produk Simulasi	7 JP (Fasilitator/Pengajar)	1. Undang undang no. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Napitupulu, Paimin, 2014, Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction, Alumni, Bandung.

6.	Peserta dapat mempraktikkan penyusunan Rencana Tindak Lanjut dan mempresentasikan Rencana Tindak Lanjut	Rencana Tindak Lanjut <i>Hospitality Skill</i>	6.1. Penjelasan format RTL dan tata cara pembuatan rencana tindak lanjut sesuai unit kerja peserta 6.2. Praktik membuat dan mempresentasikan RTL mengenai implementasi <i>Hospitality Skill</i> sesuai dengan unit kerja peserta	• Ceramah Interaktif • Diskusi Kelompok • Work Attachment	• <i>Test non objective:</i> uraian singkat • <i>Non Test</i> : Produk Simulasi	12 JP (Fasilitator/Pengajar)	1. Undang undang no. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. PMA no. 65 tahun 2013 tentang pelayanan terpadu pada Kementerian Agama. 3. Napitupulu, Paimin, 2014, Pelayanan Publik dan Costumer Satisfaction, Alumni, Bandung
3. KELOMPOK PENUNJANG *(PELATIHAN KLASIKAL)							
1.	Peserta dapat menerapkan arahan program pelatihan / Overview	Pengarahan Program Pelatihan	1. Menyesuaikan diri dengan lingkungan kampus diklat; 2. Menyimulasikan diri dengan tata tertib; 3. Mengoptimalkan proses kegiatan pelatihan.	• Ceramah Interaktif; • Simulasi	• Test non objective: uraian singkat	2 JP (Fasilitator / Pengajar/ Panitia)	

2.	Peserta dapat membangun komitmen belajar	Building Learning Commitment	1. Mengetahui Diri Sendiri dan Orang Lain; 1.1. Pencairan Kelas; 1.2. Mengetahui Diri Sendiri; 1.3. Mengetahui Orang Lain. 2. Membangun Kelompok Dinamis; 2.1. Perbedaan Kelompok dan Tim; 2.2. Konsep Team Building; 2.3. Membangun Kelompok Dinamis. 3. Menyusun Komitmen Pembelajaran; 2.1. Memilih Pengurus Kelas; 2.2. Kepakatan Komitmen belajar bersama	• Ceramah Interaktif; • Diskusi Kelompok • Role Play.	• Test Non Objective: Uraian Singkat • Non Test: Penilaian Sikap	2 JP (Fasilitator/ Pengajar/ Panitia)	1. Building Learning Commitment, Modul Pelatihan Kewidyaiswaraan Tingkat Muda, Lembaga Administrasi Negara, Jakarta 2005; Entang M 1999, 2. Dinamika Kelompok, Jakarta: Lembaga Pembangunan Pendidikan; LAN RI, 2009, 3. Modul Building Learning Commitment (BLC), Jakarta: LAN RI; Pont, Tonny, 1991, Developing Effective Training Skills, London: 4. Mac Graw Hill Book Company.; 5. Sri Murtini dan Sumarno, Dinamika Kelompok, LAN RI, 2002 6. Ramli Haris, Dr, MSc, Dinamika Kelompok, Jakarta: Pusdiklat Departemen Agama, 2005 7. H. Ramli Haris, Dr. MSc, H. Azam Romly,
----	--	------------------------------	--	---	---	--	---

							Drs, Building Learning Commitment (BLC) Jakarta: Pusdiklat Departemen Agama.
3.		Evaluasi Pembelajaran				2 JP (Syn/PJJ/ Klasikal)	
TOTAL JP (KLASIKAL/SYINCRONOUS/ASYNCRONUS)						54 JP	

RANCANG BANGUN PEMBELAJARAN MATA PELATIHAN (RBPMP)

A. KELOMPOK DASAR

1. Nama Pelatihan : Pelatihan Teknis Hospitality Skill
2. Mata Pelatihan : Pembangunan Bidang Agama
3. Alokasi Waktu : 3 Jam Pelajaran @45 menit = 135 menit
4. Deskripsi Singkat : Mata Pelatihan ini membahas tentang Kebijakan Pembangunan Bidang Agama dalam Asta Program Prioritas Kementerian Agama.
5. Tujuan Pembelajaran
 - a. Hasil Belajar : Setelah mengikuti pembelajaran, peserta pelatihan diharapkan mampu memahami kebijakan pembangunan bidang Agama dalam asta program prioritas Kementerian Agama.
 - b. Indikator Hasil Belajar : Setelah mengikuti pembelajaran ini, peserta dapat:
 - (1) Menjelaskan konsep kebijakan pembangunan bidang agama dalam asta program prioritas Kementerian Agama
 - (2) Menjelaskan asta program prioritas Kementerian Agama
6. Materi Pokok dan Sub Materi Pokok :
 - a. Konsep kebijakan pembangunan bidang agama
 - b. Asta program prioritas Kementerian Agama
 - 1) Kerukunan dan cinta kemanusiaan
 - 2) Ekoteologi
 - 3) Layanan keagamaan berdampak
 - 4) Pendidikan unggul, ramah dan terintegrasi
 - 5) Pesantren berdaya
 - 6) Pemberdayaan ekonomi umat
 - 7) Sukses penyelenggaraan haji
 - 8) Digitalisasi tata kelola

7. Kegiatan belajar mengajar

No	Indikator Hasil Belajar	Materi Pokok		Metode Pembelajaran	Alat Bantu Dan Media	Evaluasi	Estimasi Waktu (JP)				Referensi/ Keterangan
		Materi Pokok	Sub Materi Pokok				T	L	P	Total	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)
1.	Peserta dapat menjelaskan konsep kebijakan pembangunan bidang agama dalam Asta Prioritas Kementerian Agama	Konsep kebijakan pembangunan bidang agama		• Ceramah Interaktif	• Laptop; Komputer/ PC;	• Non Test: Uraian Singkat	1			1	
2.	Peserta dapat menjelaskan Asta Program Prioritas Kementerian Agama	Asta Program Prioritas Kementerian Agama	• Kerukunan dan Cinta Kemanusiaan • Ekoteologi • Layanan Keagamaan Berdampak • Pendidikan Unggul, Ramah dan terintegrasi • Pesantren Berdaya • Pemberdayaan Ekonomi Umat • Sukses Penyelenggaraan Haji • Digitalisasi Tata Kelola	• Ceramah Interaktif	• Laptop; Komputer/ PC;	• Test Non Objective: Uraian Singkat	2			2	
Jumlah							3			3	

RANCANG BANGUN PEMBELAJARAN MATA PELATIHAN

1. Nama Pelatihan : Pelatihan Teknis Hospitality Skill
2. Mata Pelatihan : Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM)
3. Alokasi Waktu : 3 Jam Pelajaran @ 45 menit = 135 menit
4. Deskripsi Singkat : Mata pelatihan ini membahas tentang konsep dan strategi pengembangan sumber daya manusia pada Kementerian Agama.
5. Tujuan Pembelajaran :
 - a. Hasil Belajar : Setelah mengikuti pembelajaran pembelajaran, peserta pelatihan diharapkan mampu memahami pengembangan sumber daya manusia di Kementerian Agama.
 - b. Indikator Hasil Belajar : Setelah mengikuti pembelajaran pembelajaran, peserta dapat:
 - 1) Menjelaskan konsep pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM).
 - 2) Menjelaskan pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Agama.
6. Materi Pokok dan Sub Materi Pokok :
 - a. Konsep pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM)
 - 1) Pengertian sumber daya manusia
 - 2) Manfaat pengembangan sumber daya manusia
 - 3) Strategi pengembangan sumber daya manusia
 - b. Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) Kementerian Agama
 - 1) Bentuk pengembangan kompetensi
 - 2) Profil pegawai kementerian agama
 - 3) Jenis pelatihan dan pengembangan sdm kementerian agama
 - 4) Lembaga pelatihan kementerian agama
 - 5) Menjaga mutu pelatihan kementerian agama

7. Kegiatan Belajar Mengajar :

No	Indikator Hasil Belajar	Materi Pokok		Metode Pembelajaran	Alat Media dan Media	Evaluasi	Estimasi Waktu (JP)				Referensi/ Keterangan
		Materi Pokok	Sub Materi Pokok				T	L	P	Total	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)
1	Peserta dapat menjelaskan konsep pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM).	Konsep pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM).	1. Pengertian SDM 2. Manfaat Pengembangan Sumber Daya Manusia 3. Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia	Ceramah Interaktif	Laptop; Komputer/ PC	Test Non Objective: Uraian Singkat	1			1	Peraturan Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2018 tentang Pengembangan Kompetensi
2	Peserta dapat menjelaskan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Agama	Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Agama	1. Bentuk Pengembangan Kompetensi 2. Profil Pegawai Kementerian Agama 3. Jenis Pelatihan dan pengembangan SDM Kementerian Agama 4. Lembaga pelatihan Kementerian Agama 5. Menjaga mutu pelatihan Kementerian Agama	Ceramah Interaktif	Laptop; Komputer/	Test Non Objective: Uraian Singkat	2			2	Pegawai Negeri Sipil; Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2020 tentang Pengembangan SDM pada Kementerian Agama;
Jumlah							3			3	

RANCANG BANGUN PEMBELAJARAN MATA PELATIHAN

1. Nama Pelatihan : Pelatihan Teknis Hospitality Skill
2. Mata Pelatihan : Nilai - Nilai BerAKHLAK
3. Alokasi Waktu : 3 Jam Pelajaran @45 menit = 135 menit
4. Deskripsi Singkat : Mata Pelatihan ini membahas tentang konsep nilai berorientasi pelayanan, nilai akuntabel, nilai kompeten, nilai harmonis, nilai loyal, nilai adaptif, dan nilai kolaboratif
5. Tujuan Pembelajaran
 - a. Hasil Belajar : Setelah mengikuti pembelajaran, peserta pelatihan diharapkan mampu memahami nilai- nilai BerAKHLAK
 - b. Indikator Hasil Belajar : Setelah mengikuti pembelajaran ini, peserta dapat:
 - 1) menjelaskan konsep nilai Berorientasi pelayanan
 - 2) menjelaskan Konsep nilai Akuntabel
 - 3) menjelaskan Konsep nilai Kompeten
 - 4) menjelaskan Konsep nilai Harmonis
 - 5) menjelaskan Konsep nilai Loyal
 - 6) menjelaskan Konsep nilai Adaptif
 - 7) menjelaskan Konsep nilai Kolaboratif
6. Materi Pokok dan Sub Materi Pokok
 - 1) Konsep nilai Berorientasi pelayanan
 - 2) Konsep nilai Akun tabel
 - 3) Konsep nilai Kompeten
 - 4) Konsep nilai Harmonis
 - 5) Konsep nilai Loyal
 - 6) Konsep nilai Adaptif
 - 7) Konsep nilai Kolaboratif

7. Kegiatan belajar mengajar

No	Indikator Hasil Belajar	Materi Pokok		Metode Pembelajaran	Alat Bantu Dan Media	Evaluasi	Estimasi Waktu (menit)				Referensi/ Keterangan
		Materi Pokok	Sub Materi Pokok				T	L	P	Total	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)
1	Peserta dapat: menjelaskan konsep nilai Berorientasi pelayanan	Konsep nilai Berorientasi pelayanan		Ceramah Interaktif	Laptop; Komputer/ PC;	Test Non Objective: Uraian Singkat	3	-	-	3	SE Menpan RB No. 20 Tahun 2021 tentang Core Value dan Employer Branding Aparatur Sipil Negara; Modul LATSAR LAN Tahun 2021. Permenpan No. 6 tahun 2022 tentang Pengelolaan Kinerja ASN
2	menjelaskan konsep nilai Akuntabel	Konsep nilai Akuntabel		Ceramah Interaktif	Laptop; Komputer / PC;	Test Non Objective: Uraian Singkat					
3	menjelaskan konsep nilai Kompeten	Konsep nilai Kompeten		Ceramah Interaktif	Laptop; Komputer / PC;	Test Non Objective: Uraian Singkat					
4	menjelaskan konsep nilai Harmonis	konsep nilai Harmonis		Ceramah Interaktif	Laptop; Komputer / PC;	Test Non Objective: Uraian Singkat					
5	menjelaskan konsep nilai Loyal	konsep nilai Loyal		Ceramah Interaktif	Laptop; Komputer / PC;	Test Non Objective: Uraian Singkat					
6	menjelaskan konsep nilai Adaptif	konsep nilai Adaptif		Ceramah Interaktif	Laptop; Komputer / PC;	Test Non Objective: Uraian Singkat					
7	menjelaskan konsep nilai Kolaboratif	konsep nilai Kolaboratif		Ceramah Interaktif	Laptop; Komputer / PC;	Test Non Objective: Uraian Singkat					
Jumlah							3			3	

B. KELOMPOK INTI

RANCANG BANGUN PEMBELAJARAN MATA PELATIHAN (RBPMP)

- 1 Nama Pelatihan : Pelatihan Teknis *Hospitality Skill*
- 2 Mata Pelatihan : Konsep dan Kebijakan *Hospitality Skill*
- 3 Alokasi Waktu : 4 (empat) JP @ 45 menit = 135 menit
- 4 Deskripsi Singkat : Mata Pelatihan ini membekali peserta agar mampu memperjelas konsep dan kebijakan *Hospitality Skill*. Adapun kompetensi yang diharapkan dalam mata pelatihan ini adalah peserta mampu memperjelas konsep dan kebijakan *hospitality skill*. Metode yang digunakan dalam mata pelatihan ini meliputi ceramah interaktif, diskusi kelompok. Peserta pelatihan adalah Aparatur Sipil Negara pada Kementerian Agama
- 5 Tujuan Pembelajaran
 - a. Hasil Belajar : Setelah mengikuti mata pelatihan ini, peserta diharapkan mampu memperjelas konsep dan kebijakan *hospitality skill*.
 - b. Indikator Hasil belajar : Setelah mengikuti pembelajaran ini, peserta mampu:
 1. menjelaskan *hospitality skill*.
 2. menjelaskan *hospitality skill*.
- 6 Materi Pokok dan SubMateri Pokok :
 1. Konsep *hospitality skill*.
 - (1) Pengertian *hospitality skill*.
 - (2) Manfaat *hospitality skill*.
 - (3) Indikator *hospitality skill*.
 2. Kebijakan *hospitality skill*.

7. Kegiatan Belajar Mengajar:

No	Indikator Hasil Belajar	Materi Pokok		Metode Pembelajaran	Alat Bantu Dan Media	Evaluasi	Estimasi Waktu (JP)				Referensi/ Keterangan
		Materi Pokok	Sub Materi Pokok				T	L	P	Total	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)
1.	Peserta dapat menjelaskan 1. Kebijakan Hospitality Skill. 2. Menjelaskan konsep Hospitality Skill	1. Kebijakan <i>Hospitality Skill</i> 2. Konsep <i>Hospitality Skill</i> .	Kebijakan Hospitality Skill 1.1. Pengertian <i>Hospitality Skill</i> 1.2. Manfaat <i>Hospitality Skill</i> 1.3. Indikator <i>Hospitality Skill</i>	• Ceramah Interaktif; • Diskusi • Tanya Jawab	• Laptop ; Komputer/PC;	• Test Non Objective: Uraian Singkat	4			4	1. Undang-Undang no. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. PMA no. 65 tahun 2013 tentang pelayanan terpadu pada Kementerian Agama. 3. Hermawan, H., Brahmano, E., & Hamzah, F. (2018). Pengantar Manajemen Hospitality. Pekalongan: PT Nasya Expanding Management
Jumlah							4			4	

RANCANG BANGUN PEMBELAJARAN MATA PELATIHAN (RBPMP)

- 1 Nama Pelatihan : Pelatihan Teknis *Hospitality Skill*
- 2 Mata Pelatihan : *Total Quality Management (TQM)* dalam *Hospitality*
- 3 Alokasi Waktu : 7 Jam Pelajaran (JP), @ 45 menit = 315 menit
- 4 Deskripsi Singkat : Mata Pelatihan ini membekali peserta agar mampu menjelaskan Total Quality Management (TQM) dalam Hospitality. Adapun kompetensi yang diharapkan dalam mata pelatihan ini adalah peserta menjelaskan Total Quality Management (TQM) dalam Hospitality. Metode yang digunakan dalam mata pelatihan ini meliputi ceramah interaktif, diskusi kelompok, tanya jawab. Peserta pelatihan adalah Aparatur Sipil Negara pada Kementerian Agama.
- 5 Tujuan Pembelajaran
 - a. Hasil Belajar : Setelah mengikuti mata pelatihan ini, peserta diharapkan mampu menjelaskan *Total Quality Management (TQM)* dalam *Hospitality*
 - b. Indikator Hasil belajar : Setelah mengikuti pembelajaran ini, peserta mampu:
 1. Menjelaskan konsep *Total Quality Management (TQM)*
 2. Menjelaskan Peran *Total Quality Management (TQM)* dalam *Hospitality Skill*
- 6 Materi Pokok dan Sub Materi Pokok :
 1. Menjelaskan Konsep *Total Quality Management (TQM)*
 - a. Pengertian TQM
 - b. Manfaat TQM
 - c. Prinsip TQM
 2. Peran *Total Quality Management (TQM)* dalam *Hospitality skill*

7 Kegiatan Belajar Mengajar:

No	Indikator Hasil Belajar	Materi Pokok		Metode Pembelajaran	Alat Bantu Dan Media	Evaluasi	Estimasi Waktu (JP)				Referensi/ Keterangan
		Materi Pokok	Sub Materi Pokok				T	L	P	Total	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(10)	(9)	(11)	(12)
1.	Peserta dapat Menjelaskan <i>Konsep Total Quality Management (TQM)</i>	Konsep Total Quality Management	1. Pengertian TQM 2. Manfaat TQM 3. Prinsip TQM	• Ceramah Interaktif; • Diskusi; • Tanya Jawab	• Laptop; Komputer / PC; • Zoom Cloud Meeting;	• Test Non Objective: Uraian Singkat	3			3	
	Peserta dapat Menjelaskan <i>Peran Total Quality Management (TQM) dalam Hospitality</i>	Peran <i>Total Quality Management (TQM)</i> dalam <i>Hospitality</i>		• Ceramah Interaktif; • Diskusi; • Tanya Jawab	• Laptop; Komputer / PC; • Zoom Cloud Meeting;	• Test Non Objective: Uraian Singkat	4			4	
Jumlah							7			7	

RANCANG BANGUN PEMBELAJARAN MATA PELATIHAN (RBPMP)

- 1 Nama Pelatihan : Pelatihan Teknis Penerapan Hospitality Skill
- 2 Mata Pelatihan : Penerapan *Hospitality Skill* dalam Pelayanan
- 3 Alokasi Waktu : 9 Jam Pelajaran (JP), @ 45 menit = 405 menit
- 4 Deskripsi Singkat : Mata Pelatihan ini membekali peserta agar mampu menerapkan Penerapan *Hospitality Skill* dalam Pelayanan. Adapun kompetensi yang diharapkan dalam mata pelatihan ini adalah peserta mampu menerapkan Penerapan *Hospitality Skill* dalam Pelayanan. Metode yang digunakan dalam mata pelatihan ini meliputi ceramah interaktif, diskusi kelompok, simulasi. Peserta pelatihan adalah Aparatur Sipil Negara pada Kementerian Agama
- 5 Tujuan Pembelajaran
 - a Hasil Belajar : Setelah mengikuti mata pelatihan ini, peserta diharapkan mampu menerapkan menerapkan Penerapan *Hospitality Skill* dalam Pelayanan
 - b Indikator Hasil belajar : Setelah mengikuti pembelajaran ini, peserta mampu:
 1. Menerapkan Komunikasi dalam *Hospitality Skill*
 2. Menerapkan etika dan penampilan dalam pelayanan
- 6 Materi Pokok dan Sub Materi Pokok :
 1. Konsep komunikasi dalam pelayanan
 - 1.1 Suara
 - 1.2 Intonasi
 - 1.3 Diksi
 - 1.4 Praktik memulai komunikasi verbal
 - 1.5 Menghubungkan pengguna layanan dengan pegawai lain
 - 1.6 Mendengarkan pengguna layanan
 - 1.7 Konsep Komunikasi Via Telpn
 2. Konsep etika dalam pelayanan
 - 2.1 Berdiri
 - 2.2 Duduk

- 2.3 Pandangan Mata
- 2.4 Ekspresi Wajah
- 2.5 Penampilan (berpakaian dst)
- 2.6 Responsifitas penyelenggara layanan

7 Kegiatan Belajar Mengajar:

No	Indikator Hasil Belajar	Materi Pokok		Metode Pembelajaran	Alat Bantu dan Media	Evaluasi	Estimasi Waktu				Referensi/ Keterangan
		Materi Pokok	Sub Materi Pokok				T	L	P	Total	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)
1.	Peserta dapat menerapkan komunikasi dalam <i>Hospitality Skill</i>	Konsep Komunikasi dalam <i>Hospitality Skill</i>	1.1. Suara 1.2. Intonas 1.3. Diksi 1.4. Praktik memulai komunikasi verbal 1.5. Menghubungkan pengguna layanan dengan pegawai lain 1.6. Mendengarkan pengguna layanan 1.7. Komunikasi Via Telpn	• Ceramah Interaktif; Diskusi Kelompok; • Tanya Jawab • Simulasi	• Laptop; Komputer/ PC; • Zoom Cloud Meeting;	• Test Non Objective: Uraian Singkat	2		3	5	1. Rismawaty & Eka Surya, Desayu. (2020). Kepribadian dan Komunikasi. Malang : Madani Media 2. Keraf, A. S. 1998. Etika Bisnis, Tuntutan dan Relevansinya. Kanisius: Yogyakarta. 3. Purwanto dan Primi. 2007. Etika Membangun Sikap Profesionalisme Sarjana. Yogyakarta: Graha Ilmu. Ruslan, R. 2014. Etika Kehumasan Konsepsi dan Aplikasi. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.

											4. Effendy, Onong Uchjana. 2010. Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek. Jakarta: PT Grasindo Rosdakarya. Etika Bisnis, cetakan ke-1. Penerbit CAPS, Media Presindo Group: Yogyakarta 5. Cangara, Hafied. 2004. Pengantar Ilmu Komunikasi. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
2.	Peserta dapat menerapkan etika dan pelampiran dalam <i>Hospitality Skill</i>	Konsep Etika dan Penampilan dalam <i>Hospitality Skill</i>	2.1. Berdiri 2.2. Duduk 2.3. Pandangan Mata 2.4. Ekspresi Wajah 2.5. Penampilan (berpakaian) 2.6. Responsifitas penyelenggara layanan	• Ceramah Interaktif • Diskusi Kelompok; • Tanya Jawab • Simulasi	• Laptop; Komputer/ PC; • Zoom Cloud Meeting;	• Non Test: Uraian Singkat	1		2	3	
Jumlah							3		5	8	

RANCANG BANGUN PEMBELAJARAN MATA PELATIHAN (RBPMP)

- 1 Nama Pelatihan : Pelatihan Teknis *Hospitality Skill*
- 2 Mata Pelatihan : *Scooping Immersion* dalam *Hospitality Skill*
- 3 Alokasi Waktu : 7 Jam Pelajaran , @ 45 menit = 315 menit
- 4 Deskripsi Singkat : Mata Pelatihan ini membekali peserta agar mampu menerapkan *Scooping Immersion* dalam *Hospitality Skill*. Adapun kompetensi yang diharapkan dalam mata pelatihan ini adalah peserta mampu menerapkan *Scooping Immersion* dalam *Hospitality Skill*. Metode yang digunakan dalam mata pelatihan ini meliputi ceramah interaktif, diskusi kelompok, simulasi. Peserta pelatihan adalah Aparatur Sipil Negara pada Kementerian Agama
- 5 Tujuan Pembelajaran
 - a Hasil Belajar : Setelah mengikuti mata pelatihan ini, peserta diharapkan mampu menerapkan *Scooping Immersion* dalam *Hospitality Skill* .
 - b Indikator Hasil : Setelah mengikuti pembelajaran ini, peserta mampu:
 1. Menerapkan *Scooping Immersion* dalam *Hospitality Skill*
 2. Menerapkan Metode *Scooping Immersion* dalam *Hospitality Skill*
- 6 Materi Pokok dan Sub Materi Pokok :
 1. *Scooping Immersion* dalam *Hospitality Skill*
 - 1.1. Pengertian *Scooping Immersion*
 - 1.2. Manfaat *Scooping Immersion*
 - 1.3. Prinsip *Scooping Immersion*
 2. Metode *Scooping Immersion* dalam *Hospitality Skill*
 - 2.1. Wawancara
 - 2.2. Pengamatan

7 Kegiatan Belajar Mengajar:

No	Indikator Hasil Belajar	Materi Pokok		Metode Pembelajaran	Alat Bantu Dan Media	Evaluasi	Estimasi Waktu (JP)				Referensi/ Keterangan
		Materi Pokok	Sub Materi Pokok				T	L	P	Total	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)
1.	Peserta dapat menerapkan <i>Scooping Immersion</i> dalam <i>Hospitality Skill</i>	Konsep <i>Scooping Immersion</i> dalam <i>Hospitality Skill</i>	1.1. Pengertian <i>Scooping Immersion</i> 1.2. Manfaat <i>Scooping Immersion</i> 1.3. Prinsip <i>Scooping Immersion</i>	Ceramah Interaktif; Diskusi Kelompok;	Laptop; Komputer /PC; <i>Zoom Cloud Meeting</i> ;	Test Non Objective: Uraian Singkat	1			1	1. Undang undang no. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Napitupulu, Paimin, 2014, Pelayanan Publik dan Costumer Satisfaction, Alumni, Bandung.
2.	Peserta dapat menerapkan Metode <i>Scooping Immersion</i> dalam <i>Hospitality Skill</i>	Metode <i>Scooping Immersion</i> dalam <i>Hospitality Skill</i>	2.1. Wawancara 2.2. Pengamatan	Ceramah Interaktif; Diskusi Kelompok; simulasi	Laptop; Komputer /PC; <i>Zoom Cloud Meeting</i> ;	Non Test: Uraian Singkat			6	6	
Jumlah							1		6	7	

. RANCANG BANGUN PEMBELAJARAN MATA PELATIHAN (RBPMP)

- 1 Nama Pelatihan : Pelatihan Teknis *Hospitality Skill*
- 2 Mata Pelatihan : Rencana Tindak Lanjut *Hospitality Skill*
- 3 Alokasi Waktu : 12 Jam Pelajaran (JP), @ 45 menit = 540 menit
- 4 Deskripsi Singkat : Mata Pelatihan ini membekali peserta agar mampu menyusun dan mempresentasikan rencana tindak lanjut (RTL) sesuai dengan tugas dan fungsi peserta pelatihan. Adapun kompetensi yang diharapkan dalam mata pelatihan ini adalah peserta mampu mempraktikkan penyusunan RTL dan mempresentasikan RT. Metode yang digunakan dalam mata pelatihan ini meliputi ceramah interaktif, diskusi kelompok, simulasi. Peserta pelatihan adalah Aparatur Sipil Negara pada Kementerian Agama
- 5 Tujuan Pembelajaran
 - a. Hasil Belajar : Setelah mengikuti mata pelatihan ini, peserta diharapkan mampu menyusun dan mempresentasikan rencana tindak lanjut (RTL) sesuai dengan tugas dan fungsi peserta pelatihan
 - b. Indikator Hasil belajar : Setelah mengikuti pembelajaran ini, peserta mampu:
 1. menyusun rencana tindak lanjut (RTL) sesuai dengan tugas dan fungsi peserta pelatihan.
 2. mempresentasikan rencana tindak lanjut (RTL) sesuai dengan tugas dan fungsi peserta pelatihan.
- 6 Materi Pokok dan Sub Materi Pokok :
 1. Penjelasan format RTL dan tata cara pembuatan rencana tindak lanjut sesuai unit kerja peserta
 2. Praktik membuat dan mempresentasikan RTL mengenai implementasi *Hospitality Skill* sesuai dengan unit kerja peserta

7 Kegiatan Belajar Mengajar:

No	Indikator Hasil Belajar	Materi Pokok		Metode Pembelajaran	Alat Bantu Dan Media	Evaluasi	Estimasi Waktu (JP)				Referensi/ Keterangan
		Materi Pokok	Sub Materi Pokok				T	P	L	Total	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)
1.	Peserta dapat mempraktikkan penyusunan RTL	Penjelasan format RTL dan tata cara pembuatan rencana tindak lanjut sesuai unit kerja peserta		Ceramah Interaktif; Diskusi Kelompok;	Laptop; Komputer/P C; Zoom Cloud Meeting;	Test Non Objective: Uraian Singkat	1	3		4	
2.	Peserta dapat mempresentasikan RTL	Praktik membuat dan mempresentasikan RTL mengenai implementasi <i>Hospitality Skill</i> sesuai dengan unit kerja peserta		Ceramah Interaktif; Diskusi Kelompok; simulasi	Laptop; Komputer/P C; Zoom Cloud Meeting;	Non Test: Uraian Singkat		8		8	
Jumlah							1	11		12	

C. KELOMPOK PENUNJANG

RANCANG BANGUN PEMBELAJARAN MATA PELATIHAN (RBMP)

1. Nama Pelatihan : Pelatihan Teknis *Hospitality Skill*
2. Mata Pelatihan : Pengarahan Program Pelatihan
3. Alokasi Waktu : 2 Jam Pelajaran, @ 45 (empat puluh lima) menit = 90 menit
4. Deskripsi Singkat : Mata Pelatihan ini membekali peserta agar mampu menerapkan program pelatihan/*overview*. Adapun kompetensi yang diharapkan dalam mata pelatihan ini adalah peserta mampu menerapkan arah program pelatihan/*overview*. Metode yang digunakan dalam mata pelatihan ini meliputi ceramah interaktif, diskusi kelompok, dan simulasi. Peserta pelatihan adalah Aparatur Sipil Negara (ASN) dan non ASN pada Kementerian Agama.
5. Tujuan Pembelajaran
 - a. Hasil Belajar : Setelah mengikuti mata pelatihan ini, peserta diharapkan mampu menerapkan arah program pelatihan atau *overview*.
 - b. Indikator Hasil belajar : Setelah mengikuti pembelajaran ini, peserta dapat:
 1. Menjelaskan penyesuaian diri dengan lingkungan tempat pelatihan atau program pelatihan;
 2. Menyimulasikan tata tertib program pelatihan; dan
 3. Menyimulasikan proses kegiatan pelatihan.
6. Materi Pokok dan Sub Materi Pokok :
 1. Penyesuaian diri dengan lingkungan tempat pelatihan atau program pelatihan;
 2. Tata tertib program pelatihan; dan
 3. Optimalisasi proses kegiatan pelatihan.

7 Kegiatan Belajar Mengajar:

No	Indikator Hasil Belajar	Materi Pokok		Metode Pembelajaran	Alat Bantu Dan Media	Evaluasi	Estimasi Waktu (JP)				Referensi/ Keterangan
		Materi Pokok	Sub Materi Pokok				T	L	P	Total	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)
1.	Peserta dapat menjelaskan penyesuaian diri dengan lingkungan tempat pelatihan atau program pelatihan	Penyesuaian diri dengan lingkungan tempat pelatihan atau program pelatihan.		a. Ceramah Interaktif; b. Diskusi Kelompok;	- Laptop; - Komputer/ PC; - Zoom Cloud - Meeting;	Test Non Objective: Uraian Singkat	2			2	
2.	Peserta dapat menyimulasikan diri dengan tata tertib program pelatihan	Tata tertib program pelatihan		a. Ceramah Interaktif; b. Diskusi Kelompok; c. Simulasi	- Laptop; - Komputer/ PC; - Zoom Cloud - Meeting;	Non Test: Uraian Singkat					
3.	Peserta dapat menyimulasikan proses kegiatan pelatihan yang optimal	Optimalisasi proses kegiatan pelatihan		a. Ceramah Interaktif; b. Diskusi Kelompok; c. Simulasi	- Laptop; - Komputer/ PC; - Zoom Cloud - Meeting.	Non Test: Uraian Singkat					
Jumlah							2			2	

RANCANG BANGUN PEMBELAJARAN MATA PELATIHAN (RBPMP)

1. Nama Pelatihan : Pelatihan Teknis *Hospitality Skill*
2. Mata Pelatihan : *Building Learning Commitment*
3. Alokasi Waktu : 2 Jam Pelajaran @ 45 (empat puluh lima) menit = 90 menit
4. Deskripsi Singkat : Mata pelatihan ini membekali peserta agar mampu membangun komitmen belajar bersama melalui materi pokok mengenal diri sendiri dan orang lain, membangun Kelompok dinamis dan menyusun komitmen pembelajaran. Adapun kompetensi yang diharapkan dalam mata pelatihan ini adalah peserta mampu membangun komitmen belajar dan membentuk kelompok belajar yang menyenangkan. Metode yang digunakan dalam mata pelatihan ini meliputi ceramah interaktif, diskusi kelompok, *games (role play)*. Peserta pelatihan adalah Aparatur Sipil Negara (ASN) dan non ASN pada Kementerian Agama.
5. Tujuan Pembelajaran
 - a. Hasil Belajar : Setelah mengikuti mata pelatihan ini, peserta diharapkan mampu membangun komitmen belajar.
 - b. Indikator Hasil belajar : Setelah mengikuti pembelajaran ini, peserta mampu:
 1. Mengetahui diri sendiri dan orang lain;
 2. Membangun kelompok dinamis; dan
 3. Menyusun komitmen pembelajaran.
6. Materi Pokok dan Sub Materi pokok
 1. Mengetahui diri sendiri dan orang lain
 - 1.1 Pencairan kelas;
 - 1.2 Mengetahui diri sendiri;
 - 1.3 Mengetahui orang lain.
 2. Membangun kelompok dinamis
 3. Menyusun komitmen pembelajaran
 - 3.1 Memilih pengurus kelas;
 - 3.2 Kesepakatan komitmen belajar.

7. Kegiatan Belajar Mengajar:

No	Indikator Hasil Belajar	Materi Pokok		Metode Pembelajaran	Alat Bantu Dan Media	Evaluasi	Estimasi Waktu (JP)				Referensi/ Keterangan
		Materi Pokok	Sub Materi Pokok				T	L	P	Total	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)
1.	Peserta dapat mengenal Diri Sendiri dan Orang Lain	Mengenal Diri Sendiri dan Orang Lain	1. Pencairan Kelas; 2. Mengenal Diri Sendiri; 3. Mengenal Orang Lain.	a. Ceramah Interaktif; b. Diskusi Kelompok c. Role Play.	a. Laptop; b. Komputer/ PC; c. Zoom Cloud Meeting	• Test Non Objective: Uraian Singkat		2		2	
2.	Peserta dapat membangun Kelompok Dinamis	Membangun Kelompok Dinamis	1. Perbedaan Kelompok dan Tim; 2. Konsep Team Building; 3. Membangun Kelompok Dinamis.	a. Ceramah Interaktif; b. Diskusi Kelompok c. Role Play.	a. Laptop; b. Komputer /PC; c. Zoom Cloud Meeting;	• Non Test: Penilaian Sikap					
3.	Peserta dapat menyusun Komitmen Belajar	Menyusun Komitmen Belajar	1. Memilih Pengurus Kelas; 2. Kesepakatan Komitmen Belajar Bersama.	a. Ceramah Interaktif; b. Diskusi Kelompok; c. Simulasi.	a. Laptop; b. Komputer / PC; c. Zoom Cloud Meeting.	• Non Test: Penilaian sikap					
Jumlah								2		2	



**PUSAT PENGEMBANGAN KOMPETENSI
MANAJEMEN, KEPEMIMPINAN DAN MODERASI BERAGAMA**

**BADAN MODERASI BERAGAMA
DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA**

KEMENTERIAN AGAMA RI

2025