

SMK / MAK
KELAS XI
Customer Service

Nama :	Program Keahlian : Pemasaran
Asal Sekolah :	Jumlah Pesdik : Orang

Durasi : 216 Menit (6x45 Menit)

FASE : F CAPAIAN PEMBELAJARAN : Pada akhir fase ini, peserta didik mampu menganalisis ruang lingkup customer service TUJUAN PEMBELAJARAN : Memahami Ruang lingkup customer service	A. Profil Pelajar Pancasila: Peserta didik akan mengembangkan kemampuan bernalar kritis dan mandiri dalam menyelesaikan masalah B. Model pembelajaran: Discovery Learning secara Tatap muka dan luring C. Kegiatan pembelajaran utama: individu, berkelompok (3-4 orang) D. Penilaian: Individu dan kelompok E. Jenis asesmen: Individu dan performa F. Metode: Diskusi, presentasi, demonstrasi, PjBL, eksplorasi, kunjungan lapangan
--	--

KATA KUNCI : Ruang lingkup customer service PERTANYAAN INTI : Bagaimana saya dapat menerapkan Ruang lingkup customer service ?	A. Perangkat ajar ini dapat digunakan guru untuk mengajar: 1. Siswa reguler/tipikal 2. Siswa dengan hambatan belajar 3. Siswa cerdas istimewa berbakat istimewa (CIBI) B. Kelengkapan perangkat ajar: Lembar kegiatan, rubrik penilaian, foto, video.
--	--

SMK / MAK

KELAS XI

Customer Service

DESKRIPSI UMUM

Peserta didik akan menggali kemampuan menerapkan Ruang lingkup customer service

CATATAN UNTUK GURU

Modul ajar ini akan menjadi materi prasyarat dan berlanjut pada materi berikutnya, dengan menerapkan pembelajaran berbasis proyek.

PERSIAPAN (45 MENIT)

1. Guru membuat presentasi tentang materi Ruang lingkup customer service
2. Guru membuat contoh-contoh Ruang lingkup customer service

AKTIVITAS

- Studi pustaka terkait Ruang lingkup customer service
- Kegiatan Presentasi hasil observasi mengenai Ruang lingkup customer service
- Membuat laporan presentasi mengenai Ruang lingkup customer service

PERTEMUAN 4 DARING/LURING (6x45 Menit)

Kegiatan Awal (15 Menit)

1. Peserta didik dan Guru memulai dengan berdoa bersama.
2. Peserta didik disapa dan melakukan pemeriksaan kehadiran bersama dengan guru.
3. Peserta didik diminta untuk mengisi form asesmen diagnostik untuk mengetahui masalah-masalah yang diderita atau mengganggu peserta didik, sehingga peserta didik mengalami kesulitan, hambatan, atau gangguan ketika observasi
4. Peserta didik diminta untuk fokus kepada kegiatan presentasi. Setiap kelompok diminta untuk memberikan tanggapan kepada presentasi hasil observasi kelompok yang lain

Kegiatan Inti (150 Menit)

1. Setiap kelompok melakukan presentasi hasil observasi yang sudah dilaksanakan pekan yang lalu masing-masing paling lama 10 menit.
2. Peserta didik diberikan kesempatan berdiskusi paling lama 10 menit.
3. Peserta didik diberikan pertanyaan ulang mengenai Ruang lingkup customer service dan mengkaitkannya dalam kehidupan sehari-hari.
4. Peserta didik mempraktikkan Ruang lingkup customer service di sekolah.
5. Peserta didik diminta untuk mengerjakan soal latihan

Kegiatan Penutup (15 Menit)

1. Peserta didik diminta secara ringkas menceritakan tentang pengalaman unik dan berkesan pada saat observasi pekan yang lalu dan mengisi lembar refleksi kegiatan pengamatan/observasi
2. Peserta didik menyampaikan kendala selama melakukan presentasi
3. Peserta didik menerima apresiasi dan motivasi dari guru

Referensi

Customer Service

Jilid 1 Untuk SMK Kemendikbud –
Dit.
PSMK

Refleksi

1. Apakah ada kendala pada kegiatan presentasi?
2. Apakah semua siswa aktif dalam kegiatan pembelajaran presentasi?
3. Apa saja kesulitan siswa yang dapat diidentifikasi pada kegiatan presentasi?
4. Apakah siswa yang memiliki kesulitan ketika berkegiatan dapat teratasi dengan baik?
5. Apa level pencapaian rata-rata siswa dalam kegiatan presentasi ini?
6. Apakah seluruh siswa dapat dianggap tuntas dalam pelaksanaan presentasi?
7. Apa strategi agar seluruh siswa dapat menuntaskan kompetensi?

Lembar Kegiatan

1. Lembar Penilaian Diskusi (Kelompok)
2. Lembar Penilaian Diskusi (Individu Peserta didik)
3. Lembar Keaktifan Dalam Diskusi

1. Format Lembar Penilaian Diskusi (Kelompok)

No.	Aspek yang dinilai	Nama Kelompok	Nilai kualitatif	Nilai Kuantitatif
1.	Menyelesaikan tugas kelompok dengan baik			
2.	Kerjasama kelompok (komunikasi)			
3.	Hasil tugas (relevansi dengan bahan)			
4.	Pembagian job			
5.	Sistematiasi pelaksanaan			
Jumlah Nilai kelompok				

2. Format Lembar Penilaian Diskusi (Individu Peserta didik)

No.	Aspek yang dinilai	Nama Kelompok	Nilai kualitatif	Nilai Kuantitatif
1.	Berani mengemukakan pendapat			
2.	Berani menjawab pertanyaan			
3.	Inisiatif			
4.	Ketelitian			
5.	Jiwa Kepemimpinan			
6.	Bermain Peran			
Jumlah nilai individu				

3. Lembar Keaktifan Dalam Diskusi

No.	Aspek yang dinilai	Nilai Kualitatif	Nilai Kuantitatif
1.	Bertanya		
2.	Menjawab		
3.	Kesesuaian dengna topik kajian		
4.	Cara menyampaikan pendapat		
5.	Antusiasme mengikuti pembelajaran		

4. Kriteria Penilaian

Kriteria Indikator	Nilai Kualitatif	Nilai Kuantitatif
80-100	Memuaskan	4
70-79	Baik	3
60-69	Cukup	2
45-59	Kurang	1

$$\text{Nilai Akhir} = 100 \times \frac{\text{Skor Perolehan}}{\text{Skor Total}}$$

.....20..
Guru Pembimbing

.....
NIP

LANJUT KE **VERSI LENGKAP**

FILE YANG KAMI SEDIAKN INI HANYA SEBAGAI CONTOH,,, SEBAB TIDAK MUAT JIKA KAMI BAGIKAN SEMUANYA.

OLEH KARENA ITU, SILAHKAN INBOK WA KAMI DI SINI : <https://bit.ly/3Ly4wSZ>

ISI FILE KURIKULUM MERDEKA YG KAMI PUNYA

- 📁 MODUL AJAR
- 📁 PROTA
- 📁 PROSEM
- 📁 CP
- 📁 ATP
- 📁 KKM/KKTP
- 📁 BUKU KURMER
- 📁 KALDIK
- 📁 COVER
- 📁 ASESSMENT/LKPD
- 📁 KOPS
- 📁 APLIKASI PENILAIAN

UNTUK 1 TAHUN (GANJIL - GENAP)

Bonus :

- Modul Paradigma Baru
- Modul Sekolah Penggerak
- Modul pelatihan implementasi pembelajaran paradigma baru (guru)
- panduan pembelajaran asesmen
- panduan pengembangan proyek penguatan profil pelajar pancasila
- Reperensi modul proyek penguatan profil belajar pancasila

Di [web INI](#) Ini sudah lengkap Semuanya tapi berceceran, sehingga akan menghabiskan banyak waktu bapak/Ibu Guru. Jika tidak mau repot mendapatkan file lengkapnya Bisa Hubungi Kami

Dengan Harga Sangat Ekonomis (paling Murah Dari Lainnya), Silahkan Langsung WA di.
085955343737 atau tinggal klik >> <https://bit.ly/3Ly4wSZ>