		No.FO.6.1.3-V2	HAL. 1 / 8
UPT-PM	DIR	Format Kontrak Perkuliahan	
25 Juni 2019			

Program Studi : Logistik Perdagangan Internasional
 Mata Kuliah : Bahasa Inggris untuk Layanan
 Pelanggan dan Penulisan Bisnis
 Kode : LO-002
 SKS : 6 (enam) SKS
 Semester : 1 (satu)
 Tahun Ajaran : 2020/2021
 Dosen Pengampu : Dwi Kartikasari
 Dosen Pengajar : Desi Ratna Sari

I. DESKRIPSI MATA KULIAH

Mata kuliah ini merupakan mata kuliah penerapan bahasa Inggris dalam berbagai konteks layanan pelanggan dan penulisan bisnis. Mahasiswa akan belajar berkomunikasi bahasa Inggris lisan dalam bentuk product presentation, meeting simulation, describing things, persuasiveness with words, gesture, and tone melalui kegiatan project based learning berupa sales competition. Untuk komunikasi tertulis, mahasiswa akan belajar bagaimana cara menulis cover letter, CV, responding e-mails, dan strategi komunikasi profesional.

II. CAPAIAN PEMBELAJARAN UMUM MATA KULIAH

Mahasiswa mampu berkomunikasi dalam bahasa Inggris baik lisan dan tulisan terkait topik-topik yang lazim dalam dunia kerja.


III. CAPAIAN PEMBELAJARAN KHUSUS MATA KULIAH

Mahasiswa mampu:

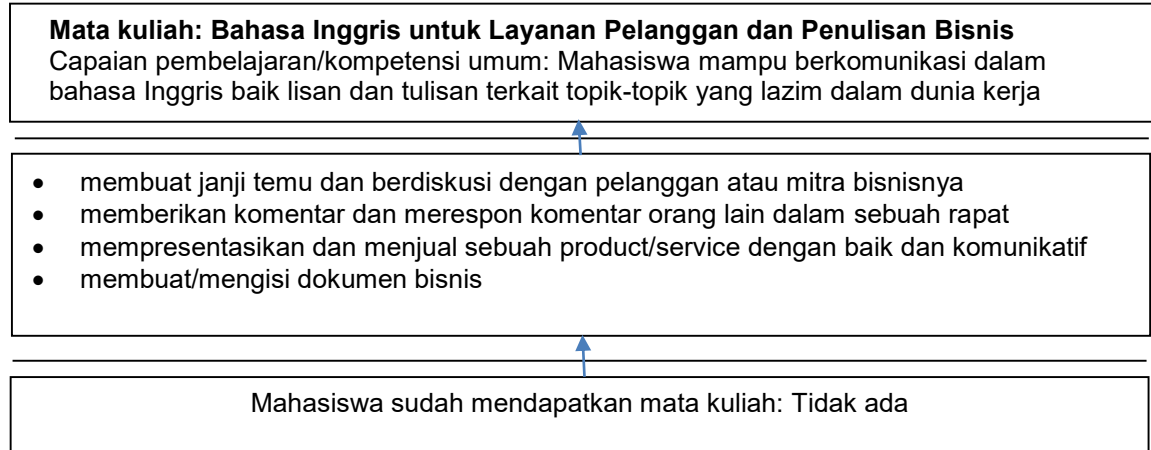
1. membuat janji temu dan berdiskusi dengan pelanggan atau mitra bisnisnya
2. memberikan komentar dan merespon komentar orang lain dalam sebuah rapat
3. mempresentasikan dan menjual sebuah product/service dengan baik dan komunikatif
4. membuat/mengisi dokumen bisnis


IV. MATA KULIAH PRASYARAT

Tidak ada

		No.FO.6.1.3-V2	HAL. 2 / 8
UPT-PM	DIR	Format Kontrak Perkuliahan	
25 Juni 2019			

V. PETA KOMPETENSI



		No.FO.6.1.3-V2	HAL. 3 / 8
UPT-PM	DIR	Format Kontrak Perkuliahan	
25 Juni 2019			

VI. STRATEGI PERKULIAHAN

- Penyajian daring (atau luring)
- Team based project learning
- Case method
- Online learning (virtual meeting)
- App-based learning
- Role-playing
- Presentasi Video
- Diskusi
- Quiz
- Praktikum

VII. TUGAS DAN EVALUASI

Komponen penilaian selama proses perkuliahan yang akan menghasilkan nilai akhir Indeks/Nilai Akhir ditentukan oleh beberapa faktor (termasuk persentasenya) sebagai berikut :


UTS (Sales Competition)	: 20%
UAS	: 20%
Tugas (terdiri dari)	
Weekly lessons learned journal (keaktifan dan kedisiplinan)	: 10%
Weekly app score and screenshot	: 10%
Video submission	: 15%
Peer assessment (performance)	: 15%
Peer evaluation (contribution)	: 10%

Setiap mahasiswa diwajibkan mengisi formulir penilaian rekan kerja untuk menilai 1) kinerja dan 2) kontribusi rekan kerjanya dalam mengerjakan proyek maupun tugas melalui learning. Mahasiswa yang melakukan penilaian rekan kerja (peer assessment ataupun peer evaluation) akan memperoleh pinalti/pengurangan nilai.

Setelah UTS, kriteria penilaian dilihat dari kemampuan mahasiswa untuk bisa berkomunikasi dengan bahasa inggris. Indikatornya sebagai berikut:

10: the speakers make very few grammatical (less than 5 times) and use and use language in highly effective ways to emphasize or enhance the meaning of the message.

9: the speakers make very few grammatical mistakes (6-10 times) and use language which is appropriate for the task. Speakers use descriptive language when describing, clear and concise language when giving information and explaining, and persuasive language when persuading. Communication style is characterized by complex grammatical structure and abstract vocabulary.


		No.FO.6.1.3-V2	HAL. 4 / 8
UPT-PM	DIR	Format Kontrak Perkuliahan	
25 Juni 2019			

7-8: the speakers make significant grammatical mistakes (11-20 times) or use very simplistic, bland language. Communication style is characterized by simple grammatical structure and concrete vocabulary.

0-6: the grammar and the vocabulary are so poor that you cannot understand most of the message.

Note:

X-TRA score akan diberikan untuk keaktifan dalam menggunakan bahasa Inggris di English Community jurusan MB yang dilihat dari rekap absensi dan juga keaktifan berlatih bahasa Inggris yang dihitung dari jumlah postingan dan komen yang di upload ke social media dan youtube.

		No.FO.6.1.3-V2	HAL. 5 / 8
UPT-PM	DIR	Format Kontrak Perkuliahan	
25 Juni 2019			


VIII. KOMPONEN PENILAIAN

Hasil pembelajaran akan dinilai dengan menggunakan kriteria sesuai dengan peraturan akademik yang berlaku di Politeknik Negeri Batam, yaitu:

<i>Nilai angka</i>	Nilai Huruf
> 85	A
80 – 84	A-
75 – 79	B+
70 – 74	B
65 – 69	B-
60 – 64	C+
55 – 59	C
50 – 54	C-
45 - 49	D+
40 – 44	D
< 40	E


IX. PUSTAKA

- [1] Powell, M. (1996). Presenting in English. USA: Language Teaching Publication.
- [2] Carlson, T. (2005). The How of Wow: A guide to giving a speech that will positively blow 'em away. USA: Amacom.
- [3] European Sales Competition, International Sales Training Student Fieldbook, 2015
- [4] European Sales Competition Association, European Sales Competition Manual 2018
- [5] <https://www.britishcouncil.org/exam/aptis>
- [6] <https://www.youtube.com/watch?v=N6YVQqpchwc> (Vodcast #3: Lessons learned from the 1st South-East Asian Sales Competition - Students' perspective) – research based
- [7] Buku panduan Business Administration Competition, tahun 2019, halaman 20-25
- [8] Cases 1st South East Asia Sales Competition 2020, Turku Sales Competition, Indonesia Sales Competition, European Sales Competition

		No.FO.6.1.3-V2	HAL. 6 / 8
UPT-PM	DIR	Format Kontrak Perkuliahan	
25 Juni 2019			

X. JADWAL PERTEMUAN

Pertemuan ke:	Sub Pokok Bahasan	Pustaka
1	1. Intro to the course <ol style="list-style-type: none"> Introduction by the lecturer and students Syllabus overview To do list by all of the students during attending the course Telling the incumbency as long as attending English course. The need for international selling skills in Indonesia Link to seasac webpage Watch on youtube: sales competition Apps for your fun learning (ELSA Speaks, AI Grammar, StarMaker, EnglishScore, Shipping Dictionary, Google Translate, etc) 2. Working in teams virtually	3,4,5,6,8
2-7	1. Preparation of sales meeting <ol style="list-style-type: none"> Research on product, company, and customer knowledge Small talks Presenting yourself professionally Secure timing (time management) 2. Selling techniques <ol style="list-style-type: none"> SPIN Selling (questions for situation, problem, implication, and need pay-off) Handling objections Negotiation skills Using visuals/product presentation to support the sales talk Present benefits not features Trial closings Clarify next step (resume) 3. Supporting skills <ol style="list-style-type: none"> Active listening Conversation skills (talking) Cultural sensitivity Empathy Improvisation Self-presentation Speaking in front of crowds 	3,4,5,8
8	UTS	3,4,5,6,8
9	UTS	
10-13	1. Business letter (Emails) and Report <ol style="list-style-type: none"> Layout Structuring the communications Language and tone Handling complaints Requesting appointment 2. Employment: cover letter dan CV (required) 3. Business docs: order and quotation <ol style="list-style-type: none"> Request for catalogues and price lists Useful expressions Quotation 	1,2,6

		No.FO.6.1.3-V2	HAL. 7 / 8
UPT-PM	DIR	Format Kontrak Perkuliahan	
25 Juni 2019			

Pertemuan ke:	Sub Pokok Bahasan	Pustaka
	d. Placing order e. Packing and dispatching f. Invoice g. Credit notes h. Terms of payment 4. Create business presentation slides (Business Administration Contest as reference) and script	
14	<ul style="list-style-type: none"> Order Complaint and handling complaint Making appointment 	1,2
15	<ul style="list-style-type: none"> Moderating meeting Leading meeting Giving opinion in meeting Interruption 	
16	<ul style="list-style-type: none"> Commonly questions and answers in interview Some expression and useful phrases in interview 	
17	UAS	
18	UAS	

Catatan:

Penyampaian kontrak perkuliahan kepada mahasiswa dituliskan pada kolom penyampaian materi kuliah dan diverifikasi dengan absensi SIA pada pertemuan pertama.

Menyetujui,
Ketua Program Studi




NIK : 111080

nal

Batam, 28 Agustus 2020
Dosen Pengampu,



NIP : 198204142014042001

		No.FO.6.1.3-V2	HAL. 10 / 8
UPT-PM	DIR	Format Kontrak Perkuliahan	
25 Juni 2019			