

SULIT



BAHAGIAN PEPERIKSAAN DAN PENILAIAN
JABATAN PENDIDIKAN POLITEKNIK
KEMENTERIAN PENDIDIKAN MALAYSIA

JABATAN PELANCONGAN DAN HOSPITALITI

PEPERIKSAAN AKHIR
SESI DISEMBER 2014

DTH3022: FRONT OFFICE PRACTICE

TARIKH : 13 APRIL 2015
MASA : 2.30 PM – 4.30 PM (2 JAM)

Kertas ini mengandungi **TUJUH BELAS (17) halaman bercetak.**

Bahagian A: Objektif (20 soalan)

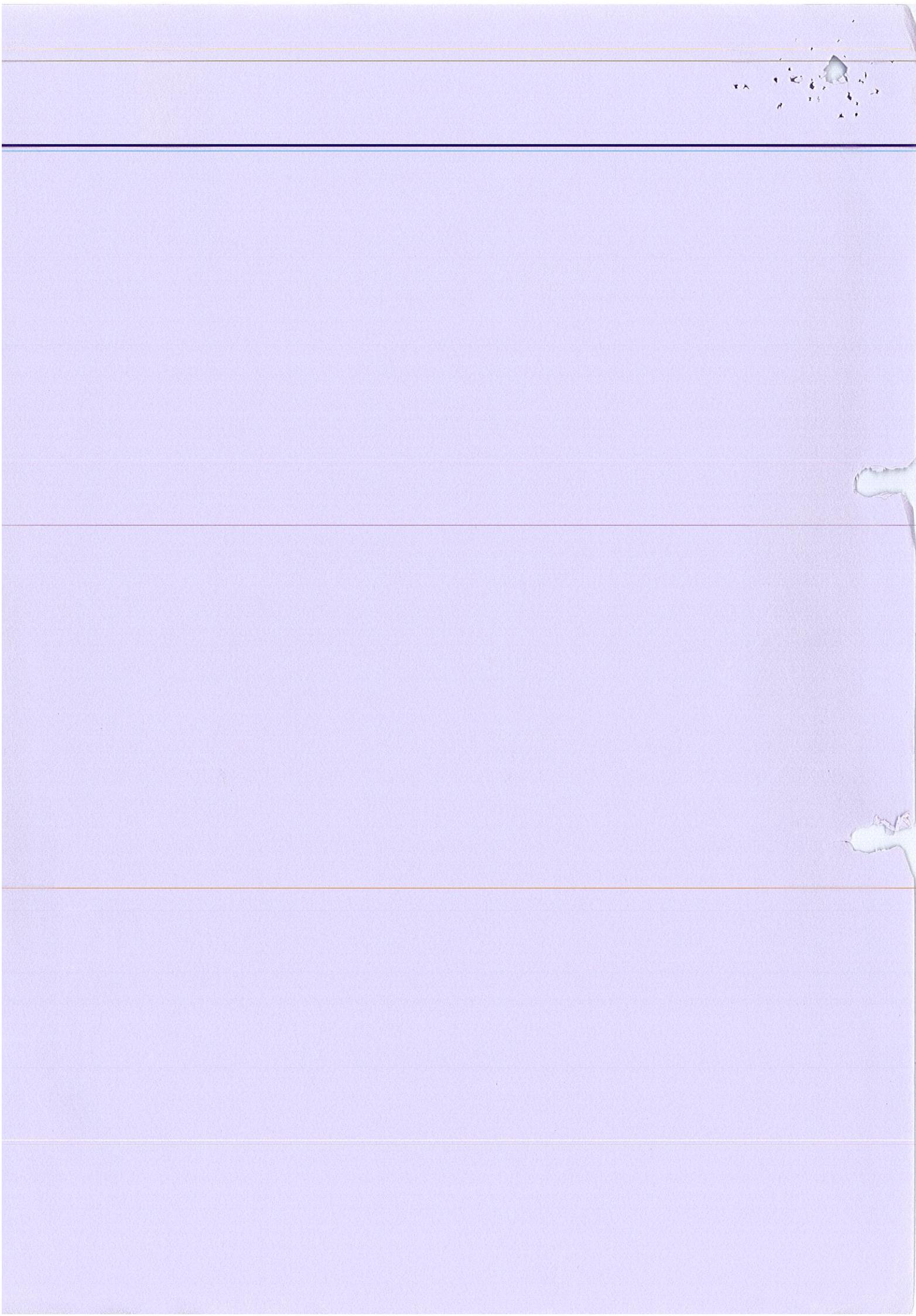
Bahagian B: Struktur (6 soalan)

Dokumen sokongan yang disertakan : Kertas Graf, Formula dsb / Tiada

JANGAN BUKA KERTAS SOALANINI SEHINGGA DIARAHKAN

(CLO yang tertera hanya sebagai rujukan)

SULIT



SECTION A : 20 MARKS
BAHAGIAN A : 20 MARKAH**INSTRUCTION:**

This section consists of TWENTY (20) objective questions. Mark your answers in the OMR form provided.

ARAHAN :

Bahagian ini mengandungi **DUA PULUH (20)** soalan objektif. Tandakan jawapan anda di dalam borang OMR yang disediakan.

CLO1
C1

1. Which of the following is NOT the reason front office is often regarded as the 'nerve center' of the hotel?

*Penyataan manakah antara berikut **BUKAN** merupakan sebab Kaunter Hadapan seringkali dianggap sebagai nadi sesebuah hotel?*

- A. It coordinates information between guest and hotel
Ia mengkoordinasikan maklumat di antara tetamu dan hotel
- B. The hotel's first impression depends on the services provided by front office staff
Tanggapan pertama tetamu hotel itu bergantung kepada perkhidmatan yang diberikan oleh pekerja Kaunter Hadapan.
- C. The function of front office includes reservation, registration, room and rates assignment, room status, guest services and cashiering
Fungsi Kaunter hadapan adalah termasuk penempahan, pendaftaran, penetapan jenis dan kadar bilik, status bilik, perkhidmatan pelanggan dan urusan pembayaran.
- D. The actions and attitudes displayed by food and beverages department staff toward guests is very important for the image of the hotel.
Tindakan dan sikap petugas di jabatan makanan dan minuman terhadap tetamu adalah perkara utama yang dititikberatkan kerana ia melambangkan imej hotel.

CLO1
C1

2. The above statement refers to.....

- A. Guest Cycle
Guest Cycle
- B. Guest House
Guest House
- C. Guest Physical
Guest Physical
- D. Guest Recycle
Guest Recycle

Greeting guests

Memberi ucapan selamat kepada tetamu

Handling special requests

Mengendalikan permintaan khas dari tetamu

Handling check-in and Check-out

Mengendalian pendaftaran masuk dan keluar dari hotel

Assigning rooms and dispensing guest room keys

Menetapkan bilik dan menyerahkan kunci bilik tetamu

CLO1
C2

3. Statement above are the description regarding duties of a _____.

Keterangan di atas adalah mengenai tugas-tugas sebagai seorang _____.

- A. Telephone operator
Operator telefon
- B. Receptionist
Penyambut tetamu
- C. Reservation agent
Agen Penempahan
- D. Concierge
Pekerja Rencam

- CLO1
C2 4. Rooms are the hotel main product and contribute most of the hotel revenue. Among the type of rooms are:

Bilik merupakan produk utama serta penyumbang terbesar kepada keuntungan hotel. Jenis-jenis bilik adalah

- I. Suite / Suite
 - II. Deluxe / Deluxe
 - III. Superior / Superior
 - IV. Standard / Standard
-
- A. I, II and III
 - B. I, II and IV
 - C. I, III and IV
 - D. I, II, III and IV

Housekeeping Department staff is making a phone calls to Front Office department asking about room status.

- CLO2
C1 5. The above statement refer to.....
Kenyataan di atas merujuk kepada.....
- A. Internal call
Internal call
 - B. External call
External call
 - C. Emergency calls
Emergency calls
 - D. Extraordinary call
Extraordinary call

CLO2
C2

6. When answering a phone call, front office staffs need to know guidelines on how to answer the phone calls courteously. The ethics to answer a phone call are:

Apabila menjawab panggilan telefon, pekerja di kaunter hadapan perlu mempunyai pengetahuan tentang garis panduan tentang bagaimana untuk menjawab panggilan telefon dengan sopan. Etika untuk menjawab panggilan telefon adalah :

- I. Answer promptly / *Jawab dengan segera*
- II. Used proper identification / *Gunakan pengenalan diri yang sesuai*
- III. Speaking with the right tone / *Bercakap dengan nada yang sesuai*
- IV. Ask appropriate question / *Bertanya soalan yang berkaitan*

A. I, II and IV

B. I, III and IV

C. I, II and III

D. I, II, III and IV

CLO2
C2

7. Which party is NOT involved in room reservation?
Pihak manakah yang TIDAK terlibat di dalam penempahan bilik?

A. Guest
Tetamu

B. Hotel
Hotel

C. Housekeeper
Pengemas Bilik

D. Manager
Pengurus

CLO2
C2

I	Receiving inquiries <i>menerima pertanyaan</i>
II	Determining room availability <i>Menentukan ketersediaan bilik</i>
III	Accepting or denying request for reservation <i>Menerima atau menolak permintaan untuk tempahan</i>
IV	Maintaining reservation records <i>Mengekalkan rekod tempahan</i>
VI	Confirming reservation <i>mengesahkan tempahan</i>
V	Documenting reservation details <i>Mendokumentasikan butir-butir tempahan</i>
VII	Compiling reservation reports <i>Menyusun laporan tempahan</i>

8. The flow of reservation procedures is as below:
Aliran prosedur tempahan adalah seperti di bawah:

- A. I, II, III, IV, VI, V, VII
- B. I, II, III, V, VI, IV, VII
- C. I, II, III, V, VI, VI, VII
- D. III, II, I, IV, VI, V, VII

- CLO2 C1 9. _____ is a form of guaranteed reservation usually required for group booking or long-stay guests.
_____ adalah salah satu bentuk tempahan terjamin yang biasanya digunakan untuk tempahan secara berkumpulan dan tetamu yang menginap lama.
- A. Advance Deposit
Bayaran separa
 - B. Guaranteed reservation
Tempahan terjamin
 - C. Non-guaranteed reservation
Tempahan tidak terjamin
 - D. Contractual agreement
Kontrak perjanjian
- CLO2 C1 10. The summary grouping of accounts is called an _____.
Rumusan akaun kumpulan dikenali sebagai _____.
- A. Folio
Folio
 - B. Account balance
Baki akaun
 - C. Invoice
Invois
 - D. Ledger
Lejer

CLO2
C2

11. Which of the following situation can a hotel refuse to accommodate guests even though there are enough number of vacant rooms available?

Yang manakah di antara situasi di bawah yang membolehkan pihak hotel menolak penginapan untuk tetamu walaupun terdapat bilik yang masih belum diduduki?

- A. Guests who are blacklisted
Tetamu yang telah disenarai hitamkan
- B. Guests who are in drunken state
Tetamu yang di dalam keadaan mabuk
- C. Guests who are suffering from contagious disease
Tetamu yang menderita akibat penyakit berjangkit
- D. All of the above
Semua di atas

CLO2
C2

12. “Usually every evening, reservation personnel review the reservation record for the next day expected check-in guest.”

Which of the following best describe the above statement?

“Pada kebiasaan setiap petang pekerja penempahan akan menyemak rekod tempahan untuk tetamu yang dijangka akan mendaftar masuk pada keesokan harinya.”

Yang manakah merupakan kenyataan yang paling tepat merujuk kepada pernyataan di atas?

- A. Daily arrival report
Laporan ketibaan harian
- B. Waiting list
Senarai menunggu
- C. Reservation amendments
Pindaan tempahan
- D. Reservation documentation
Dokumentasi tempahan

CLO2
C3

13. Mr Haniff is a business man come to check in at Hyatt Hotel without any reservation made. As a front office staff which rate will you give?

Encik Haniff melakukan daftar masuk ke Hotel Hyatt tanpa membuat sebarang tempahan terlebih dahulu. Jenis harga yang manakah akan diberikan oleh pekerja kaunter hadapan?

- I. Complimentary rate

Harga berpelengkap

- II. Commercial rate

Harga komersil

- III. Rack rate

Harga rak

- IV. Corporate rate

Harga syarikat

- A. I and II

- B. II and III

- C. III and IV

- D. All above

CLO2
C1

14. Which of the following will be settled by company account?
Yang mana di antara berikut akan dibayar oleh akaun syarikat?
- I. Room
Bilik
- II. Laundry bill
Bil pendobian
- III. Room service
Servis bilik
- IV. Breakfast
Sarapan
- A. I & II
- B. I, II & III
- C. I & IV
- D. All of the above
15. Which of the following is not the procedure involved in handling check-out guests.
Yang manakah di antara berikut bukan prosedur dalam pengendalian daftar keluar tetamu.
- A. Greetings and smile
Salam dan senyuman
- B. Prepare bill for guest to settle
Menyediakan bil untuk diselesaikan oleh tetamu
- C. Verify the guest information
Mengesahkan maklumat tetamu
- D. Check their luggage
Periksa bagasi

- CLO2
C1 16. Which of the following is one of the procedure to process cash payment?
Yang manakah antara berikut adalah prosedur untuk memproses pembayaran tunai?
- A. Check the currency conversion
Semak kadar tukaran wang
- B. Request for personal identification
Meminta pengenalan peribadi
- C. Check the guest signature
Semak tandatangan tetamu
- D. Filing payments documents
Memfailkan dokumen bayaran
- CLO2
C1 17. _____ is prepaid cheque issued by a bank or financial organization.
_____ adalah cek prabayar yang dikeluarkan oleh bank atau organisasi kewangan.
- A. Travelers cheque
Cek kembara
- B. Bill to account
Akaun bil
- C. Credit card
Kad kredit
- D. Debit card
Kad debit

CLO2
C3

18. Rearrange the procedure of returning guest safe box
Susun semula prosedur untuk mengendalikan peti simpanan tetamu
- I. Make sure there is no guest belonging left in the box and make sure guest return the key
Memastikan tiada barang kepunyaan tetamu yang tertinggal di dalam peti simpanan dan memastikan tetamu telah memulangkan kunci
 - II. Cross the returning form and file it
Membuat palang pada borang yang dikembalikan dan simpan di dalam fail
 - III. Identify the validity of the guest's signature
Mengenalpasti kesahihan tandatangan tetamu
 - IV. Guest complete the returning form
Tetamu melengkapkan borang
 - V. Make sure information about the returning is filled
Memastikan maklumat di dalam borang yang telah di kembalikan adalah lengkap
- A. I, II, III, IV, V
 - B. IV, III, I, V, II
 - C. IV, I, III, V, II
 - D. III, IV, V, I, II

CLO2
C3

19. Normally company or travel agent account is separate from guest account. Which of the followings are **NOT** the guest account?

*Kebiasaan akaun syarikat atau agen pengembalaan adalah berasingan dari akaun tetamu. Yang manakah **BUKAN** merupakan akaun tetamu?*

I	MASTER ACCOUNT <i>AKAUN MASTER</i>
II	EXPRESS ACCOUNT <i>AKAUN EKSPRESS</i>
III	INCIDENTAL ACCOUNT <i>AKAUN SAMPINGAN</i>
IV	ACCIDENTAL ACCOUNT <i>AKAUN YANG TIDAK DISENGAJAKAN</i>

- A. I, II, III and IV
- B. I, II and III
- C. II and III
- D. I, II and IV

CLO2
C3

20. Which of the following are considered as a VIP?

Yang manakah antara berikut boleh diambil kira sebagai tetamu kehormat?

- I. Manager
Pengurus
- II. Politician
Ahli Politik
- III. Celebrity
Selebriti
- IV. Sportsman
Ahli Sukan

- A. I, II and IV
- B. I, II and III
- C. II, III and IV
- D. I, II, III and IV

SECTION B: 80 MARKS
BAHAGIAN B: 80 MARKAH**INSTRUCTION:**

This section consists of **SIX (6)** essay questions. Answer **FOUR (4)** questions only.

ARAHAN:

Bahagian ini mengandungi **ENAM (6)** soalan eseai. Jawab **EMPAT (4)** soalan sahaja.

QUESTION 1**SOALAN 1**

CLO1
C1

Assume that you are hired as general manager for a new hotel. You are required to set up the operation of the hotel.

Andaikan bahawa anda telah dilantik untuk menjadi Pengurus Besar untuk sebuah hotel baru. Anda ditugaskan untuk mewujudkan sistem operasi hotel tersebut.

- (i) List **SIX (6)** basic departments that the hotel should have.

*Senaraikan **ENAM (6)** jabatan asas yang perlu ada dalam sebuah hotel*

[6 marks]

[6 markah]

- (ii) Identify the relationship between front office departments with any **FOUR (4)** departments that you have mentioned above.

*Kenalpasti hubungkait di antara Jabatan Kaunter Hadapan dengan mana-mana **EMPAT (4)** jabatan lain seperti yang telah disebutkan dalam soalan di atas*

[8 marks]

[8 markah]

- (iii) Identify **SIX (6)** types of rooms that you have in the hotel.

*Kenalpasti **ENAM (6)** jenis bilik yang terdapat di hotel tersebut*

[6 marks]

[6 markah]

QUESTION 2***SOALAN 2***CLO2
C1

- (a) Explain briefly **FIVE (5)** basic skills for front office staff.

*Terangkan secara ringkas **LIMA (5)** kemahiran asas yang perlu ada pada staf Jabatan Kaunter Hadapan.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO2
C2

- (b) Differentiate verbal and non verbal communication?

Bezakan komunikasi verbal dan non verbal?

[6 marks]

[6 markah]

CLO2
C1

- (c) List **FOUR (4)** ways a front office staff member can maximize revenue of a hotel.

*Senaraikan **EMPAT (4)** cara supaya staf Jabatan Kaunter Hadapan dapat meningkatkan pendapatan hotel.*

[4 marks]

[4 markah]

QUESTION 3***SOALAN 3***CLO2
C1

- (a) Identify **FOUR (4)** guaranteed reservations.

*Kenalpasti **EMPAT (4)** penempahan terjamin.*

[8 marks]

[8 markah]

CLO2
C2

- (b) Explain briefly on direct reservation which is handled directly by a hotel.

Terangkan dengan jelas penempahan secara langsung yang dilakukan secara terus kepada pihak hotel.

[12 marks]

[12 markah]

QUESTION 4**SOALAN 4**CLO2
C1

- (a) State **FOUR (4)** basic check in preparation of guest arrival for individual and group reservation.

*Nyatakan **EMPAT (4)** persediaan asas daftar masuk bagi tetamu individu dan berkumpulan*

[4 marks]

[4 markah]

CLO2
C2

- (b) Describe add-up and top down methods in upselling techniques.

Huraikan teknik jualan add-up dan top down.

[8 marks]

[8 markah]

CLO2
C3

- (c) “Check in group reservation can bring such a hassle to the hotel if not appropriately handled”

Based on the above statement, explain the steps on smooth check in for group reservation to ensure satisfaction among guests.

“Daftar masuk tetamu secara berkumpulan boleh membawa kerumitan kepada pihak hotel sekiranya tidak ditangani dengan betul”

Berdasarkan kenyataan di atas, jelaskan bagaimana tatacara daftar masuk secara berkumpulan dapat dibuat dengan lancar agar tetamu berpuashati.

[8 marks]

[8 markah]

QUESTION 5**SOALAN 5**CLO2
C1

- (a) Identify basic registration procedures during hotel check in.
Kenalpasti prosedur asas semasa pendaftaran masuk hotel.

[10 marks]

[10 markah]

CLO2
C2

- (b) Determine the procedures involved in handling check-out for guest.
Tentukan prosedur-prosedur semasa mengendalikan daftar keluar tetamu.

[10 marks]

[10 markah]

QUESTION 6**SOALAN 6**CLO2
C1

- (a) Identify the guidelines that are applicable to most guests who approach with complaints.
Kenalpasti garis panduan yang boleh digunakan oleh pekerja kaunter hadapan sekiranya berdepan dengan pelanggan yang membuat aduan.

[10 marks]

[10 markah]

CLO2
C2

- (b) Explain advantage and disadvantage for **FIVE (5)** different methods of payment.
*Jelaskan kebaikan dan keburukan **LIMA (5)** kaedah pembayaran.*

[10 marks]

[10 markah]

SOALAN TAMAT