

SULIT



BAHAGIAN PEPERIKSAAN DAN PENILAIAN
JABATAN PENDIDIKAN POLITEKNIK
KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI

JABATAN PELANCONGAN DAN HOSPITALITI

PEPERIKSAAN AKHIR
SESI DISEMBER 2015

DTH3022 : FRONT OFFICE PRACTICE

TARIKH : 13 APRIL 2016
MASA : 11.15AM – 1.15PM (2 JAM)

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

Bahagian A: Objektif (20 soalan)

Bahagian B: Esei (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 answer in the OMR form provided.

ARAHAN:

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

CLO 1
C1

1. Which of the following is NOT the classification to lodging properties?
Manakah yang berikut **BUKAN** klasifikasi tempat-tempat penginapan?
- A. Location
Lokasi
 - B. Function
Fungsi
 - C. Corporate owner
Pemilik korporat
 - D. Distinctiveness of style
Gaya tersendiri

CLO 1
C1

2. Which of the following is NOT the information provided by front desk to food and beverages department?
*Yang manakah di antara berikut **BUKAN** merupakan maklumat yang diberikan oleh kaunter hadapan kepada Jabatan Penyajian makanan dan minuman?*
- A. Menu
Menu
 - B. Fruit basket
Bakul Buah
 - C. Bars in VIP room
Bar untuk bilik VIP
 - D. Special meal plans
Pelan menu istimewa atas permintaan.

CLO 1

C2

3. Which of the following statement is FALSE about the types of room in a hotels?

Yang manakah di antara kenyataan berikut **TIDAK BENAR** berkaitan jenis-jenis bilik dalam sesebuah hotel?

- A. Superior room normally represents the maximum rate charged by the hotel for a regular size sleeping room.
Bilik Superior biasanya menawarkan harga paling maksima bagi bilik bersaiz sederhana.
- B. Standard room usually represents the hotel's minimum rate for a regular-size sleeping room.
Bilik Standard selalunya mewakili bilik paling rendah kadar bayarannya bagi bilik bersaiz sederhana.
- C. Economy rooms is the rooms offered as a reserved for overflow situations or discounted rates
Bilik ekonomi ditawarkan apabila terdapat lebih permintaan atau kadar diskaun.
- D. Deluxe rooms are usually designed and facilitated a special needs for the business clientele.
Bilik Deluxe biasanya dibina dan mempunyai kemudahan-kemudahan berkaitan dengan tetamu korporat.

CLO 1

C2

4. Which of the following is NOT the factor influencing hotel's room rate?

Mana satukah dari berikut **BUKAN** faktor yang mempengaruhi kadar harga bilik-bilik hotel?

- A. Amenities
Kemudahan
- B. Size of the rooms
Saiz bilik
- C. Breakfast charges
Caj sarapan pagi
- D. Currency rate
Kadar tukaran mata wang

CLO 2
C1

5. The first evaluation of a guest towards service given at the front desk staff can affect the overall perception of the hotel itself. This situation is referring to _____

Penilaian pertama tentang layanan yang diberikan oleh staff kaunter hadapan akan mempengaruhi penilaian keseluruhan terhadap hotel tersebut. Situasi ini merujuk kepada _____

- A. First Impression is the Last Impression
Tanggapan Awal adalah Tanggapan Terakhir
- B. Customers are always Right
Pelanggan Selalu Betul
- C. The Power of Smiling
Kuasa Senyum
- D. The Sixth Sense
Deria Keenam

CLO 2
C2

6. Know your product and know your guest's are the guidelines technic to maximize revenue to the hotel. The statement refers to.....
Mengenali produk anda dan kenali pelanggan anda adalah teknik dan garispanduan untuk memaksimumkan pendapatan sesebuah hotel. Kenyataan tersebut merujuk kepada.....

- A. Sales & Marketing Department
Bahagian Jualan dan Pemasaran
- B. Account and Sales & Marketing Department
Bahagian Kira-kira dan Bahagian Jualan dan Pemasaran
- C. Corporate Department
Bahagian korporat
- D. Front Office Department
Bahagian Kaunter hadapan

CLO 2

C2

7. Ar Razzaq Sdn Bhd booked 10 deluxe rooms for five days for a conference organized by the company. These rooms that are usually booked by the company is using the _____.

Ar Razzaq Sdn Bhd menempah 10 bilik deluxe untuk lima hari bagi tujuan penganjuran konferen. Penempahan bilik sebegini selalunya dilakukan oleh syarikat dengan menggunakan _____.

- A. Agency
Agensi
- B. Allotment
Peruntukan
- C. Credit Card
Kad Kredit
- D. Advance Deposit
Deposit Pendahuluan

CLO 2

C2

8. “Walking a guest” is best practice when.....

- “Walking a guest ” boleh diamalkan apabila.....*
- A. There are a few guests that look tired
Terdapat beberapa tetamu yang kelihatan keletihan
 - B. Guest that wish to walk to another hotel
Tetamu berhajat untuk berjalan ke hotel lain.
 - C. Guest that is unsatisfied with the hotel facilities.
Tetamu tidak berpuashati dengan kemudahan hotel.
 - D. Booking exceed the availability of rooms.
Tempahan melebihi kekosongan bilik-bilik.

CLO 2

9. Which of the followings is NOT TRUE about Guaranteed Reservation?

C3

Yang manakah di antara berikut TIDAK BENAR berkaitan 'Guaranteed Reservation'?

- A. The hotel will hold the reserved room for the guest and not release it to any other guest even if the guest doesn't arrive on time.
Pihak hotel akan menyimpan bilik yang ditempah dan tidak akan memberikan kepada tetamu lain walaupun tetamu tidak sampai ke hotel pada masa yang ditetapkan.
- B. Guest can be sure of finding a room even if they arrive late without inform to the hotel.
Tetamu pasti akan mendapat bilik yang ditempah walaupun mereka sampai lewat ke hotel tanpa memaklumkan kepada pihak hotel.
- C. The guest must make an advance payment in full to the hotel.
Tetamu mesti membuat bayaran penuh kepada pihak hotel terlebih dahulu.
- D. The guaranteed reservation give benefits to the guest and hotel.
Penempahan ini memberi manfaat kepada pihak hotel dan juga tetamu.

10.

The hotel agrees to hold the guest's room until stated reservation time,
normally up to 6.00 pm on the day of arrival

Pihak hotel bersetuju untuk menyimpan penempahan bilik tetamu sehingga masa pembatalan tempahan pada jam 6.00 petang pada tarikh ketibaan tetamu

The above statement refers to
Pernyataan diatas merujuk kepada

- A. Confirmed reservation
Penempahan sah
- B. Contractual Agreement
Perjanjian berkontrak
- C. Guarantee reservation
Penempahan terjamin
- D. Non guarantee reservation
Penempahan tidak berjamin

CLO 2
C2

11. “Usually every evening, reservation personnel review the reservation record for the next day’s expected check-in guest.” Which of the following **BEST** describe the above statement?

*Pada kebiasaanya, setiap petang pekerja penempahan akan menyemak rekod tempahan untuk tetamu yang dijanka akan mendaftar masuk pada keesokan harinya. Antara berikut yang manakah yang paling **TERBAIK** merujuk kepada pernyataan di atas?*

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

CLO2
C2

12. What is the difference between Registration Procedures With Reservation and Registration Procedures Without Reservation?

Apakah perbezaan diantara prosedur pendaftaran dengan tempahan dan prosedur pendaftaran tanpa pendaftaran?

- A. Upon registration at the front office
Ketika pendaftaran di kaunter hadapan
- B. Room assignment
Pengagihan bilik
- C. Method of payment
Cara bayaran
- D. Issuing the room key
Pemberian kunci bilik

CLO 2
C3

13. Why effective communication network among departments in a hotel is important?
Mengapakah perhubungan komunikasi yang berkesan di antara jabatan memainkan peranan yang penting di dalam sesebuah hotel?
- A. Ensure all hotel operations working smoothly
Untuk memastikan keseluruhan operasi hotel berjalan dengan lancar dan sempurna
- B. Ensure all the departments have close relationship and could interact effectively and efficiently all the time
Untuk memastikan setiap jabatan sentiasa berhubung dengan pantas dan cekap setiap masa
- C. Profit is maximized
Agar pihak hotel dapat memaksimakan keuntungan
- D. Tighten relationship among departments
Untuk mengeratkan silaturrahim di antara satu jabatan dengan jabatan yang lain
14. Reservation Information can be used by the hotel to
Maklumat tempahan boleh digunakan oleh hotel untuk
- I. Prepare sales forecast
Menyediakan ramalan jualan
- II. Prepare purchasing requirement
Menyediakan pembelian keperluan
- III. Prepare weekly or monthly staff schedule
Menyediakan jadual kakitangan secara mingguan dan bulanan
- IV. Prepare long-term planning such as renovation room
Menyediakan rancangan jangka panjang seperti pengubahsuaian bilik
- A. I, II And III only
- B. I, II And IV only
- C. II, III And IV only
- D. I, II, III And IV

CLO 2
C2

15. The following are the main duties of front office during check out EXCEPT :
Berikut adalah tugas utama pejabat hadapan semasa pendaftaran keluar KECUALI:
- A. Block rooms
Blok bilik
 - B. Bill settlement
Menyelesaikan bil
 - C. Determine the room rate
Menentukan kadar bilik
 - D. Make a room service order
Membuat tempahan perkhidmatan bilik

CLO 2
C2

16. What is the BEST possible reason to include an individual Safety Deposit Box in a hotel room?
Apakah sebab UTAMA diletakkan Safety Deposit Box di dalam sesebuah bilik hotel?
- A. To increase hotel revenue
Meningkatkan pendapatan hotel
 - B. Make hotel be more harmony.
Menjadikan hotel lebih harmoni.
 - C. A kind of way to add hotel facilities
Sebuah cara untuk menambahkan kemudahan hotel.
 - D. Guest has total control of their valuable and can access them at any time
Tetamu ada awalan penuh terhadap barang berharga dan boleh menggunakan pada bila-bila masa

CLO 2
C2

17. Why does the hotel charge late payment to the guests?
Mengapakah hotel mengenakan cas bayaran lambat kepada tetamu?
- A. Guest request to extend their stay
Tetamu meminta untuk melanjutkan penginapan
 - B. Guest are having lunch before the check-out time
Tetamu makan tengah hari sebelum masa mendaftar keluar
 - C. Guest check out without paying the bill
Tetamu mendaftar keluar tanpa membayar bil
 - D. Guest leave the hotel after the check-out time
Tetamu meninggalkan hotel selepas waktu mendaftar keluar

CLO2
C3

18. An express check out is normally requested by the guest who are in hurry to leave the hotel for a certain reason like to catch up a flight. As a front office staff, you must know on how to handle an express check out.

Mendaftar keluar secara segera pada kebiasaan akan diminta oleh tetamu yang mengejar masa untuk sebab-sebab tertentu seperti mengejar masa untuk menaiki kapal terbang. Sebagai kakitangan yang bekerja di bahagian kaunter hadapan hotel anda mestilah mempunyai pengetahuan mengenai prosedur menguruskan proses daftar keluar secara segera.

What is the importance of Express Check-Out?
Apakah kepentingan daftar Keluar Secara "Ekspres"?

- A. Does not require guest to visit the front desk
Tidak memerlukan tetamu untuk ke kaunter hadapan
- B. Gives impact on hotel's development
Memberi impak kepada pembangunan hotel
- C. Offers outstanding career opportunities
Menawarkan peluang kerjaya yang menarik
- D. Assist housekeeper in making sure rooms have been serviced
Membantu pengemas dalam memastikan bilik sudah diservis

CLO 2
C3

19. What is the procedure that should be taken by the housekeeper who find suspicious or dangerous item?

Apakah prosedur yang perlu diambil oleh pengemas bilik apabila menjumpai barang yang mencurigakan dan berbahaya?

- A. Place the item found in a safe place such as inside the staff locker
Menempatkan barang yang dijumpai di tempat yang selamat seperti di dalam almari pekerja
- B. Inform the Front Office Supervisor
Memaklumkan kepada Penyelia Kaunter Hadapan
- C. Record the information of the item in the lost property record
Merekodkan maklumat barang dalam rekod kehilangan barang
- D. Contact the owner of the item immediately
Menghubungi pemilik barang tersebut serta merta

CLO 2

C3

20. Which is the **CORRECT** statement on how to handle guest complaints?

*Manakah antara pernyataan berikut yang **BETUL** mengenai cara mengendalikan aduan tetamu?*

- A. Ask solution from guest
Tanya penyelesaian daripada tetamu
- B. Write down the guest complaints
Tulis aduan dari tetamu
- C. Listen to complaints without taken any action
Dengar aduan tanpa mengambil sebarang tindakan
- D. If guest are not satisfied, advise guests to settle on their own.
Jika tetamu tidak berpuas hati, nasihatkan tetamu untuk menyelesaiakannya sendiri

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

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

ARAHAN:

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

QUESTION 1**SOALAN 1**

List the duties of Front Office personnel below:

Senaraikan tugas bagi setiap jawatan di Jabatan Kaunter Hadapan seperti di bawah :

CLO 1
C1

- i. Receptionist
Penyambut Tetamu
 - greeting guest
 - Handling check-in and check-out
 - Providing information for guest
 - Handling special requests
- ii. Reservation agent
Agen Tempahan
- iii. Telephone operator
Operator telefon
 - taking messages
 - handling outgoing and incoming calls
 - Give morning 'wake-up' call
- iv. Cashier
Juruwang
 - receiving payment
 - Handling foreign currency
 - settling the guest's account
 - Balancing guest's account

[20 marks]
[20 markah]

QUESTION 2**SOALAN 2**

CLO 2

C1

- (a) List
- SIX (6)**
- guidelines of taking a phone calls from guest.

Senaraikan **ENAM (6)** panduan menjawab panggilan telefon daripada tetamu.

[6 marks]

[6 markah]

CLO 2

C2

- (b) Describe
- TWO (2)**
- telephone communication etiquettes for front desk.

*Jelaskan **DUA (2)** etika komunikasi telefon bagi kaunter hadapan.*

[4 marks]

[4 markah]

CLO 2

C3

- (c) The guest who is unfamiliar with the tourist attraction around the hotels usually will ask the front desk to give the directions. Therefore, front office staff must have extensive knowledge about the hotel and area around.

Identify **FIVE (5)** information to be included in giving directions to the guest.

Tetamu yang tidak biasa dengan kawasan tarikan pelancongan di sekitar hotel selalunya akan merujuk kepada kauter hadapan untuk mendapat tunjuk arah. Oleh itu, staf kaunter hadapan perlu mempunyai pengetahuan yang mendalam berkenaan tempat-tempat di sekitar hotel.

Kenalpasti **LIMA (5)** maklumat yang boleh diberikan kepada tetamu kerika memberi tunjuk arah.

[10 marks]

[10markah]

QUESTION 3**SOALAN 3**

CLO 2

C1

- (a) Describe
- FOUR (4)**
- types of Direct Reservation with examples.

*Terangkan **EMPAT (4)** jenis Tempahan Langsung beserta contoh.*

[8 marks]

[8 markah]

CLO 2

C2

- (b) Explain the reservation flow for a resort.

Terangkan aliran penempahan untuk sebuah resort.

[12marks]

[12markah]

QUESTION 4**SOALAN 4**

- (a) Describe briefly about Pre-Registration in a hotel.

Terangkan secara ringkas tentang Pra-Pendaftaran di dalam sesebuah hotel.

[4 marks]

[4 markah]

- (b) Identify **EIGHT (8)** processes for a hotel guest check-in.

Kenalpasti LAPAN (8) proses penempahan masuk.

[8 marks]

[8 markah]

CLO2
C2

CLO2
C3

- (c) Hannan works at Berjaya Langkawi Resort as a Front Office Manager. The Resort will receive a group of tourist from China to visit Langkawi Island.

Provide the steps for handling this group reservation.

Hannan bekerja di Berjaya Langkawi Resort sebagai Pengurus Kaunter Hadapan. Sekumpulan pelancong dari China akan datang untuk melawat Pulau Langkawi. Berikan langkah untuk menguruskan tempahan daripada kumpulan tersebut.

[8 marks]

[8 markah]

QUESTION 5**SOALAN 5**

- (a) Describe your understanding about Guest Safety Deposit Box.

Jelaskan secara ringkas pemahaman anda berkaitan Guest Safety Deposit Box.

[5 marks]

[5 markah]

CLO2
C1

- (b) List **FIVE (5)** steps involved in returning a Guest Safety Deposit Box.

*Nyatakan **LIMA (5)** langkah yang terlibat dalam pemulangan Guest Safety Deposit Box.*

[5 marks]

[5 markah]

CLO2
C2

- (c) Recognize **TEN (10)** steps to handle complaints.

*Kenalpasti **SEPULUH (10)** langkah dalam mengendalikan aduan dari pelanggan.*

[10 marks]

[10 markah]

QUESTION 6**SOALAN 6**

- CLO2 (a) Identify **FIVE (5)** Express Check-Out Procedure

C1 *Jelaskan **LIMA (5)** prosedur Express Check-Out.*

[10 marks]

[10 markah]

- CLO2 (b) Explain **FIVE (5)** procedures of handling lost and found item.

C2 *Jelaskan **LIMA (5)** prosedur mengendali barang hilang dan dijumpai.*

[10 marks]

[10 markah]

SOALAN TAMAT