

SULIT



**BAHAGIAN PEPERIKSAAN DAN PENILAIAN
JABATAN PENDIDIKAN POLITEKNIK DAN KOLEJ KOMUNITI
KEMENTERIAN PENDIDIKAN MALAYSIA**

JABATAN PELANCONGAN DAN HOSPITALITI

**PEPERIKSAAN AKHIR
SESI JUN 2019**

DTH3022: FRONT OFFICE PRACTICE

**TARIKH : 7 NOVEMBER 2019
MASA : 8.30 – 10.30 AM (2 JAM)**

Kertas ini mengandungi **LAPAN BELAS (18)** halaman bercetak.

Bahagian A: Objektif (20 soalan)

Bahagian B: Struktur (4 soalan)

Dokumen sokongan yang disertakan : Tiada

JANGAN BUKA KERTAS SOALANINI SEHINGGA DIARAHKAN

(CLO yang tertera hanya sebagai rujukan)

SULIT

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. The main responsibilities of a Reservation Agent is to create and maintain reservation records by date of arrival and alphabetical listing. Other than that, what is their responsibility?

Tanggungjawab utama Agen Penempahan adalah mewujudkan dan mengemaskini rekod penempahan mengikut susunan tarikh ketibaan dan senarai abjad huruf. Apakah tanggungjawab lain sebagai agen penempahan?

- A. Preparing the list of expected arrivals for the front office
Menyediakan senarai jangkaan ketibaan untuk kegunaan kaunter hadapan
- B. Coordinating room status with Housekeeping Department
Mengkoordinasikan status bilik dengan Bahagian Pengemasan.
- C. Answering questions about hotel events and activities
Menjawab pertanyaan berkaitan acara dan aktiviti hotel
- D. Coordinating guest requests for special services or equipment with the appropriate department
Mengkoordinasikan permintaan tetamu berkaitan perkhidmatan atau peralatan khas dengan bahagian yang berkenaan.

CLO1
C1

2. Normally, front office operates 24 hours a day with three main shifts divided among the staff. What is the time for morning-day shift?

Kebiasaannya, kaunter hadapan beroperasi 24 jam sehari dan dibahagikan kepada tiga shif utama. Apakah waktu bekerja untuk pekerja shif siang?

- A. 7pm – 3am
7pm – 3am
- B. 3am – 7pm
3am – 7pm
- C. 11pm – 7am
11pm – 7am
- D. 7am – 3pm
7am – 3pm

CLO1
C1

3. Identify the basic responsibility of a chambermaid?

- Kenalpasti tanggungjawab sebenar seorang 'chambermaid'?*
- A. Evaluates the job performance of each front office employee
Menilai prestasi setiap pekerja kaunter hadapan
 - B. Ensures the cleanliness of the entire hotel including each hotel room
Memastikan kebersihan keseluruhan hotel termasuk setiap bilik
 - C. Receives and directs incoming and outgoing calls to individual guests, staff or department
Menerima dan melakukan pindahan talian telefon secara terus kepada tetamu tertentu, kakitangan ataupun jabatan
 - D. Specializes in assisting the guest enquiries concerning in hotel or off – premises attractions, facilities, services or activities
Pakar di dalam menyelesaikan pertanyaan tetamu tidak kira berkenaan hotel atau pun tempat-tempat lain yang menarik sama ada premis, fasiliti, servis ataupun aktiviti

CLO1
C2

4. The main function of the Front Office Department is to support guests in various aspects. Therefore, the operation of the front office department is largely determined by the guest transactions, which take place during the different stages of a guest's stay. Which of the following refers to the 'Pre-Arrival' stage?

Fungsi utama Jabatan Kaunter Hadapan ialah menyokong dan membantu tetamu dalam pelbagai aspek. Oleh itu, operasi Jabatan Kaunter Hadapan ditentukan oleh kegiatan tetamu yang berlaku di setiap peringkat Kitaran Tetamu sepanjang tempoh mereka menginap. Yang manakah antara berikut merujuk kepada peringkat Pra-Ketibaan?

- A. Guest chooses the hotel and makes the reservation
Tetamu memilih hotel dan membuat tempahan bilik.
- B. Front desk needs to keep guest accounts up-to-date
Kaunter hadapan harus memastikan akaun tetamu adalah terkini
- C. Safety of the guest along with the coordination of guest services
Keselamatan tetamu seiring dengan perkhidmatan yang lain
- D. Guest verifies the information gathered previously, confirms the method of payment, signs the registration card, and collects the key.
Tetamu mengesahkan maklumat yang telah diberi, maklumat kaedah pembayaran, menandatangani kad pendaftaran dan mengambil kunci.

- CLO1 5. A Night Auditor is responsible to check front office accounting records for accuracy on a daily basis and compiles information for the hotel's financial records. Which of the following is **NOT TRUE** about the duties and responsibilities of a Night Auditor?

*Night Auditor bertanggungjawab untuk menyemak ketepatan semua rekod perakaunan kaunter hadapan setiap hari dan mengumpul maklumat untuk rekod kewangan sesebuah hotel. Yang manakah antara berikut **BUKAN** merupakan tanggungjawab night auditor?*

- A. Post room charges and taxes to guest accounts
Post caj bilik dan cukai kepada akaun tetamu
- B. Identify the type of rooms, location, status, rates, package plan etc.
Mengetahui jenis bilik, lokasi, status, kadar, pelan pakej dan lain-lain.
- C. Understand principles of auditing, balancing and closing out accounts
Memahami prinsip pengauditan, mengimbangi dan menutup akaun
- D. Identify room revenue, occupancy percentages and other front office statistics.
Mengenalpasti keuntungan bilik, peratus kepenghunian and statistik kaunter hadapan yang lain.

- CLO1 6. Hotel guests expect a variety of services to enhance their visit, and bell desk is available to provide any reasonable request made by a guest. Although assisting guests with transporting luggages are the primary responsibility of bell desk, modern high-end hotels provide all manner of luxury goods and services. Which of the following is **NOT TRUE** about Bell Desk?

*Tetamu hotel menjangkakan kepelbagaian perkhidmatan untuk meningkatkan kepuasan lawatan mereka di sesebuah hotel dan 'bell desk' wujud untuk menunaikan permintaan munasabah yang dibuat oleh tetamu. Walaupun membantu tetamu dengan mengangkut bagasi merupakan tugas mereka yang utama tetapi hotel moden menyediakan pelbagai barang dan perkhidmatan yang mewah. Yang manakah antara berikut **TIDAK BENAR** mengenai 'Bell Desk'?*

- A. Post charges to guest account.
Mengemaskini caj ke dalam akaun tetamu.
- B. Make sure that the luggage room should always be organized and neat.
Memastikan bilik bagasi sentiasa dalam keadaan tersusun dan kemas.
- C. Store luggage for guests as needed before or after check-in/check-out
Menyimpan bagasi untuk tetamu sekiranya perlu sebelum atau selepas daftar masuk/daftar keluar.
- D. Escorting guests to their rooms and explaining the room's features, organizing and storing in the rooms designated areas.
Mengiringi tetamu ke bilik dan menerangkan ciri-ciri bilik tersebut, menyusun dan menyimpan bagasi di bahagian yang telah ditetapkan.

CLO1
C2

7. Concierge is one of the important posts in Front office department. Recognize the basic responsibility of Concierge.

'Concierge' merupakan salah satu jawatan penting dalam bahagian Kaunter Hadapan. Kenalpasti tanggungjawab asas 'Concierge'.

- A. Assists guest at hotel such as take messages, arrange or give advice on transportation, business services or entertainment, or monitor guest requests for housekeeping and maintenance.

Membantu tetamu di hotel seperti mengambil pesanan, menyusun atur atau memberi khidmat nasihat berkaitan pengangkutan, perkhidmatan perniagaan atau hiburan, serta memantau permintaan tetamu berkenaan pengemasan bilik dan penyelenggaraan.

- B. Maintains good relationships between the front office and other hotel departments by encouraging communication between all areas of responsibility

Mengekalkan hubungan baik di antara kaunter Hadapan dan bahagian lain melalui penggalakan komunikasi di antara semua bahagian yang terlibat.

- C. Logs all wake-up call requests and perform wake-up call services

Rekod semua 'wake-up call' dan melaksanakannya.

- D. Receives and directs incoming and outgoing calls to individual guests, staff or department

Menerima dan menghubungkan panggilan masuk dan keluar kepada tetamu, kakitangan atau bahagian yang berkenaan.

CLO1
C1

- 8 Identify the relationship between Front Office and Maintenance Department.

Kenalpasti hubungan di antara Jabatan Kaunter Hadapan dan Jabatan Senggaraan.

- A. Front office staffs are responsible to monitor the repair work order log book so the problems will be taken care of by the maintenance personnel.

Jabatan Kaunter Hadapan bertanggungjawab untuk memantau buku log kerja penyelenggaraan agar kerja senggaraan tersebut dapat dijalankan.

- B. Surveillance is normally done through hidden circuit cameras and positioning security guards at various hotel entrances

Pengawasan biasanya dilakukan melalui kamera litar tertutup dan meletakkan pengawal keselamatan di beberapa pintu masuk hotel.

- C. Front office department provides important information on room availability so that sales and marketing department can make reservations for groups, tours and corporate bookings

Jabatan kaunter hadapan menyediakan maklumat penting berkenaan ketersediaan bilik supaya Jabatan Jualan dan Pemasaran boleh membuat tempahan kumpulan, lawatan dan lawatan korporat.

- D. Charges for hotel facilities used by the guest are recorded by the cashier at the front desk.

Caj penggunaan kemudahan hotel yang digunakan oleh tetamu akan direkodkan oleh juruwang di kaunter hadapan.

CLO1
C1

9. Good communication between both Housekeeping Department and Front Office Department is important in ensuring guest stay is a pleasant one. Identify one of the issues that relates to both departments.

Komunikasi yang baik di antara Jabatan Pengemasan dan Jabatan Kaunter Hadapan amat penting dalam memastikan keserasian tetamu. Kenalpasti satu isu yang berkaitan antara kedua-dua jabatan tersebut.

- A. Information on room status

Maklumat berkaitan status bilik

- B. Information about guest accounts

Maklumat berkenaan akaun tetamu

- C. Information on history record of frequent and corporate guests

Maklumat rekod sejarah berkenaan tetamu tetap dan korporat

- D. Provide information to guests about operating hours, menu and restaurant location in the property

Menyediakan maklumat kepada tetamu berkaitan waktu operasi, menu dan lokasi restoran dalam bangunan tersebut.

- CLO1 C1 10. During the guest stay, they use hotel facilities such as bedrooms, restaurant, laundry and room service. Charges will be posted for the services and facilities used by the guests. The cashier at the front desk will record all transactions. Identify which department does the front office relate to?

Sepanjang tempoh tetamu menginap, mereka menggunakan kemudahan hotel seperti bilik, restoran, dobi dan perkhidmatan bilik. Caj penggunaan perkhidmatan tersebut akan dikemaskini. Juruwang di kaunter hadapan akan merekod segala transaksi. Berikut itu, kenalpasti jabatan manakah yang berhubungan dengan kaunter hadapan?

- A. Accounts
Akaun
- B. Sales and Marketing
Jualan dan pemasaran
- C. Maintenance
Penyelenggaraan
- D. Food and Beverages
Makanan dan Minuman

- CLO1 C1 11. How does the Front Office relate to the Food and Beverage Department?
Bagaimanakah Kaunter Hadapan berhubung dengan Jabatan Makanan dan Minuman?

- A. Front office department needs to give out breakfast vouchers to guests.
Jabatan Kaunter Hadapan perlu memberi baucer sarapan kepada tetamu
- B. Front office department provides important information on room availability so that they can make reservations for group, tours and corporate bookings.
Jabatan Kaunter Hadapan menyediakan maklumat penting berkaitan ketersediaan bilik supaya mereka boleh membuat tempahan untuk kumpulan, lawatan dan tempahan korporat
- C. Reports to the front desk any unusual circumstances that may indicate a violation of security for the guests
Melaporkan kepada kaunter hadapan yang menunjukkan keadaan kurang selamat terhadap tetamu
- D. Front Office department will handle various complaints from the guests and staffs of the hotels regarding maintenance services
Kaunter hadapan akan menguruskan pelbagai aduan daripada tetamu dan kakitangan berkaitan perkhidmatan selenggaraan.

CLO1

C2

12. A close liaison between the front office department and housekeeping department is essential so that the information about the guestrooms are kept accurately up to date. In order to maximize room sales, a change in a room status should be updated accordingly to the front desk. Identify 'Stay Over'.

Hubungan rapat di antara jabatan kaunter hadapan dan jabatan pengemasan adalah penting agar maklumat berkenaan status bilik dapat dikemaskini dengan jayanya. Untuk memaksimumkan jualan bilik, sebarang perubahan status bilik seharusnya dikemaskini kepada kaunter hadapan. Kenalpasti 'Stay Over'.

- A. The guest has requested to check-out a day before expected check-out date
Tetamu meminta untuk daftar keluar sehari sebelum beliau dijangkakan keluar
- B. The guest has requested to check out a day after he/she is supposed to check out
Tetamu meminta untuk daftar keluar sehari selepas beliau sepatutnya keluar
- C. The guest has requested to check out at 2:00 am on the day that he/she supposed to check out
Tetamu meminta untuk daftar keluar jam 2:00 pagi pada hari beliau seharusnya keluar
- D. The guest has requested and is being allowed to check out later than the hotels standard check out time
Tetamu meminta dan dibenarkan untuk daftar keluar lewat daripada waktu daftar keluar yang standard

CLO1
C2

13. Sports and Recreation is one of the interesting departments in a hotel. It includes a variety of options for indoor and outdoor swimming, plus a sports complex featuring tennis court and others. Which of the following is **NOT TRUE** regarding the relationship between Sport and Recreation towards Front Office Department?

*Jabatan sukan dan rekreatif merupakan salah satu jabatan yang menarik dalam sesebuah hotel. Ia meliputi pelbagai pilihan untuk kemudahan kolam renang ‘indoor’ dan ‘outdoor’, kompleks sukan, gelanggang tenis dan lain-lain. Yang manakah antara berikut **TIDAK BENAR** berkenaan hubungan antara Jabatan Sukan dan Rekreasi terhadap Jabatan Kaunter Hadapan?*

- A. Make bookings of sports facilities through the front desk
Membuat tempahan kemudahan sukan melalui kaunter hadapan
- B. Monitoring log book so that the maintenance work could be reviewed
Memantau buku log supaya boleh mengkaji kerja penyelenggaraan
- C. Providing information to guest about operating hours, sports and recreation facilities and locations in the property
Menyediakan maklumat kepada tetamu berkaitan waktu operasi, kemudahan sukan, dan lokasinya
- D. Front desk will liaise with the department regarding guest requests on sports facilities
Kaunter hadapan akan berhubung dengan jabatan tersebut berhubung permintaan tetamu berkaitan kemudahan sukan

Communicates with local and foreign companies, airline offices to pursue clients for selling room and F&B services. If there is any special rate or services needed, front desk staff should have been informed earlier.

Berkomunikasi dengan syarikat tempatan dan luar negara, syarikat penerbangan untuk menyakinkan pelanggan untuk menjual bilik dan perkhidmatan makanan dan minuman. Sekiranya terdapat kadar istimewa atau perkhidmatan yang diperlukan, Kaunter Hadapan perlu dimaklumkan lebih awal.

CLO1
C2

14. The above scenario best described the position of?

- A. Valet
'Valet'
- B. Concierge
'Concierge'
- C. Reservation Agent
Agen Penempahan
- D. Sales Executive
Eksekutif Jualan

CLO1
C2

15.

- Updating room status
Mengemaskini status bilik
- Managing Lost and Found
Menguruskan item 'lost and found'
- Maintaining public areas in hotel
Mengemas kawasan awam dalam sesebuah hotel

Situations above happen when Front Office relates with another department. Which department does it best refer to?

Situasi di atas berlaku apabila kakitangan Kaunter Hadapan perlu berinteraksi dengan jabatan lain. Jabatan manakah yang sesuai dikaitkan dengan situasi di atas?

- A. Accounting Department
Jabatan Perakaunan
- B. Housekeeping Department
Jabatan Pengemasan
- C. Sales and Marketing Department
Jabatan Jualan dan Pemasaran
- D. Food and Beverage Department
Jabatan Makanan dan Minuman

CLO1
C1

16. What is the best rate to be offered for walk-in guest?

Apakah kadar yang paling sesuai untuk ditawarkan kepada tetamu 'walk-in'?

- A. Rack rate
Kadar biasa
- B. Corporate Rate
Kadar korporat
- C. Airlines Rate
Kadar Penerbangan
- D. Commercial Rate
Kadar komersil

CLO1
C2

17. When assigning the guest room before guest arrival, front desk agent must be aware of guest room characteristics for each room type available in the hotel. What is the definition of a Quad room?

Apabila memberikan bilik kepada tetamu sebelum ketibaan mereka, pekerja kaunter hadapan perlu menyedari ciri-ciri setiap bilik yang tersedia di dalam sesebuah hotel. Apakah yang dimaksudkan dengan bilik 'Quad'?

- A. A single room with a bed and sitting area
Bilik seorang yang dilengkapi dengan ruang tamu.
- B. A room assigned for four people. It may have two or more beds
Bilik yang diberikan kepada empat orang. Mungkin mempunyai dua atau lebih katil.
- C. A room with a king-sized bed. It may be occupied by one or more people
Bilik yang dilengkapi dengan katil bersaiz king. Boleh diduduki oleh satu atau lebih orang
- D. A room that can accommodates three persons such as one double bed and one twin bed or two double beds
Bilik yang boleh memuatkan tiga orang contohnya satu katil kelamin dan satu katil berkembar ataupun dua katil kelamin.

CLO1
C2

18. This type of room normally represents the maximum rate charged by the hotel for a regular size sleeping room. Normally the standard and size of the rooms and facilities offered are suited to the special needs of the business clientele. Bedding includes queen or king-size bed

Hotel biasanya akan caj pada kadar paling tinggi bagi bilik jenis ini yang mempunyai saiz bilik sederhana. Biasanya standard dan saiz bilik ini termasuk kemudahan yang disediakan sesuai dengan keperluan pelanggan pernigaan. Saiz katil termasuk kelamin dan king.

Which of the following best described above statements?
Manakah antara berikut paling tepat berkenaan kenyataan di atas?

- A. Deluxe room
Bilik Deluxe
- B. Suite Room
Bilik Suite
- C. Economy Room
Bilik Ekonomi
- D. Apartment room
Bilik Apartment

CLO1
C2

19. A hotel has developed various room rate categories to attract different market. These rates will depend on seasons or other reasons. Which of the following is **TRUE** about Corporate Rate?

Hotel menyediakan pelbagai kategori kadar bilik untuk menarik pelbagai pasaran. Kadar ini bergantung kepada musim atau sebab lain. Yang manakah antara berikut BENAR berkenaan Kadar Korporat?

- A. Offered to business people who are frequent guests
Ditawarkan kepada pelanggan perniagaan yang kerap tinggal di hotel tersebut
- B. Offered to the crew members of the specific airlines
Ditawarkan kepada krew penerbangan untuk syarikat penerbangan tertentu.
- C. Offered to large groups of people visiting the hotel for a common reason
Ditawarkan untuk sesebuah kumpulan yang melawat hotel untuk tujuan tertentu
- D. Offered to business representatives who does not often stay in the hotel
Ditawarkan kepada wakil syarikat yang jarang menginap di hotel

CLO1
C2

20. Quoted rate includes two meals a day, including breakfast and either lunch or dinner

Kadar yang diberikan termasuk dua hidangan sehari termasuk sarapan dan sama ada makan tengahari atau makan malam

Which of the following best described the above statement?

Yang manakah antara berikut paling tepat menjelaskan pernyataan di atas?

- A. Half-day rate
Kadar separuh hari
- B. Complimentary rate
Kadar percuma
- C. Bed and breakfast
Katil dan sarapan
- D. Modified American Plan
'Modified American Plan'

SECTION B : 80 MARKS
BAHAGIAN B : 80 MARKAH

INSTRUCTION:

This section consists of **FOUR (4)** structured questions. Answer **ALL** questions.

ARAHAN:

Bahagian ini mengandungi **EMPAT (4)** soalan berstruktur. Jawab semua soalan.

QUESTION 1

CLO1
C1

- a) List **FIVE (5)** responsibilities of a Front Desk Agent.

*Senaraikan **LIMA (5)** tanggungjawab Agen Kaunter Hadapan.*

[5 marks]
[5 markah]

CLO1
C1

- b) Identify **FIVE (5)** activities happening at front desk during guest arrival phase based on Guest Cycle.

*Kenalpasti **LIMA (5)** jenis aktiviti yang berlaku di kaunter hadapan semasa ketibaan tetamu berdasarkan kitaran tetamu.*

[5 marks]
[5 markah]

CLO1
C2

- c) Normally, hotels offer various types of rooms to fulfil the needs of their guests from different backgrounds. Explain **FIVE (5)** types of rooms that front desk agents can accommodate their guests.

*Biasanya, hotel menawarkan pelbagai jenis bilik untuk memenuhi keperluan tetamu dari pelbagai latarbelakang. Terangkan **LIMA (5)** jenis bilik yang boleh diberikan oleh Agen Kaunter Hadapan kepada tetamu mereka.*

[10 marks]
[10 markah]

QUESTION 2CLO2
C3

- a) Verbal communication is one way for people to communicate face-to-face. Illustrate the diagram of the communication process.

Komunikasi lisan adalah salah satu cara untuk manusia berkomunikasi secara bersemuka. Lakarkan proses komunikasi.

[8 marks]
[8 markah]

CLO2
C3

- b) It is essential that hotel staff are aware of the impact of their responses to guest queries as poor verbal communication can lead to loss of business. Excellent communication skills enhance guest experience as it conveys that staff are listening to their guests, valuing their feedback and conveying clear messages. Interpret **FOUR (4)** communication skills for the workplace.

*Adalah penting bagi sesebuah hotel menyedari kesan maklumbalas yang diberikan kepada tetamu kerana komunikasi lisan yang lemah akan mengakibatkan kerugian. Kemahiran komunikasi yang baik akan meningkatkan pengalaman tetamu kerana ia menunjukkan pekerja mendengar komen tetamu, menghargai maklumbalas mereka, dan menyampaikan mesej yang jelas. Tafsirkan **EMPAT (4)** kemahiran komunikasi di tempat kerja.*

[8 marks]
[8 markah]

CLO2
C3

- c) Nonverbal communication describes the process of shared cues between people, which goes hand-in-hand with public speaking. This includes eye contact, frequency of glances, blink rate, gestures, facial expressions, postures, and more. As a front office manager, Mr. Shah practices verbal and nonverbal communication to ensure the hotel operations run smoothly. Interpret **TWO (2)** importances of nonverbal communication.

*Komunikasi bukan lisan menerangkan proses isyarat yang dikongsi sesama manusia seiring dengan pengucapan awam. Ini termasuklah bertatangan mata, kekerapan pandangan, kadar kerlipan mata, gerak isyarat, ekspresi wajah, postur badan, dan sebagainya. Sebagai Pengurus Jabatan Kaunter Hadapan, Encik Shah mempraktikkan komunikasi lisan dan bukan lisan untuk memastikan operasi hotel berjalan lancar. Tafsirkan **DUA (2)** kepentingan komunikasi bukan lisan.*

[4 marks]
[4 markah]

QUESTION 3

CLO2
C3

- a) Remember when you are eating out at the restaurant when ordering a choice of meal, the waiter will suggest to you to take a meal that costs more than you earlier preferred? Why does the waiter suggest to you the higher price tag meal? It is because they are trying to make more sales. This also applies in hotels where the front office staff will do their best in promoting the most expensive rooms to guest.

Masih ingatkah apabila anda makan di restoran dan memesan makanan, pramusaji akan mencadangkan anda untuk memilih makanan yang berharga lebih mahal daripada makanan asal yang dipesan? Mengapa pramusaji berkenaan mencadangkan makanan berharga lebih mahal? Jawapannya adalah kerana mereka cuba untuk membuat jualan. Perkara yang sama diaplikasikan di hotel dimana pekerja Kaunter Hadapan akan cuba sehabis baik untuk mempromosikan bilik yang paling mahal kepada tetamu.

According to the above situation:

- i. Define the Upselling Technique
Berikan definisi 'teknik upselling'

[1 marks]
[1 markah]

- ii. Interpret TWO (2) types of Upselling Techniques
Tafsirkan DUA (2) jenis teknik upselling

[4 marks]
[4 markah]

CLO2
C3

- b) The ultimate goal of any hotel is to have all of its rooms occupied, all year-round. While this is typically not possible, there are many ways hotels can go about bringing in more guests at any time of the year. The sales strategies is important to increase room nights sold. From your opinion, generalize FIVE (5) strategies that a hotel can possibly apply in order to create sales.

Matlamat utama sesebuah hotel adalah untuk menjadikan semua biliknya dipenuhi setiap malam pada separjang tahun. Perkara ini dilihat tidak mustahil kerana terdapat pelbagai cara hotel boleh menarik tetamu pada bila-bila masa, strategi jualan adalah penting untuk meningkatkan jumlah bilik yang dijual setiap malam. Pada pandangan anda, nyatakan secara umum LIMA (5) strategi yang berkemungkinan dilakukan oleh hotel untuk membuat jualan.

[5 marks]
[5 markah]

CLO2
C3

- c) Miss Husna is a Sales Executive in Happy Hotel. She is responsible to sell and promote services to potential guests in order to generate revenue for the hotel. In performing her duties, she will make a list of potential guests and conduct a survey to discover the needs and wants of her potential guests. In conjunction to that, interpret **FIVE (5)** sales techniques that she could apply to maximize hotel revenue.

*Cik Husna merupakan Eksekutif Jualan di Hotel Happy. Beliau bertanggungjawab untuk menjual perkhidmatan hotel tersebut kepada tetamu yang berpotensi untuk menjana pendapatan hotel. Untuk menunaikan tanggungjawabnya itu, beliau akan membuat senarai tetamu yang berpotensi serta mengadakan soal selidik untuk mengetahui kehendak dan keperluan bakal tetamunya. Selaras dengan itu, tafsirkan **LIMA (5)** teknik jualan yang boleh beliau gunakan untuk meningkatkan keuntungan hotel?*

[10 marks]
[10 markah]

QUESTION 4

CLO2
C3

- a)
- Speaks clearly with courteous tone.
Bercakap dengan jelas dengan intonasi yang sopan
 - Answers incoming calls and directs them to guest rooms through the telephone console or to hotel personnel or departments
Menjawab panggilan telefon dan menyambung panggilan ke bilik tetamu, pegawai atau jabatan mengikut permintaan pemanggil
 - Takes and distributes messages for guests, provides information on guest services, and answers inquiries about public hotel events.
Mengambil dan menyampaikan mesej untuk tetamu, menyediakan maklumat tentang perkhidmatan tetamu, dan menjawab pertanyaan berkaitan acara yang dianjurkan di hotel.

The above statements are the responsibility of a telephone operator in a hotel. In order for them to do the task perfectly, they rely on information sources. Generalize **FOUR (4)** information sources that should be within the reach of the operator.

*Penyataan di atas merupakan tanggungjawab operator telefon di dalam sesebuah hotel. Untuk memastikan mereka menjalankan tugas dengan baik, mereka bergantung kepada sumber maklumat. Nyatakan secara umum **EMPAT (4)** sumber maklumat yang seharusnya sentiasa berasa dalam capaian mereka.*

[4 marks]
[4 markah]

CLO2
C3

- b) When answering the phone call, staff needs to know the guidelines to answer it courteously. It is because the way of answering phone calls reflects on guest experience and satisfaction. Interpret **FOUR (4)** phone communication etiquettes.

*Semasa menjawab panggilan telefon, pekerja perlu tahu panduan untuk menjawab telefon dengan sopan. Ia adalah kerana cara panggilan telefon memberi kesan kepada pengalaman dan kepuasan tetamu. Tafsirkan **EMPAT (4)** etika komunikasi telefon*

[8 marks]
[8 markah]

CLO2
C3

- c) Proper business telephone etiquette can make a positive impression on your callers. Transferring phone calls happen when a caller wants to speak with the person from other departments or guests in another room. The operator must memorize all the extensions of every department in the hotel so that the transferring can be done easily. Interpret the **FOUR (4)** things to do before transferring the call.

*Etika penggunaan telefon yang baik boleh memberi pandangan positif kepada pemanggil. Sambungan panggilan telefon berlaku apabila pemanggil mahu bercakap dengan seseorang di jabatan lain atau tetamu di bilik lain. Operator perlu mengingati semua talian setiap jabatan di dalam hotel supaya penyambungan talian boleh dibuat tanpa sebarang masalah. Tafsirkan **EMPAT (4)** perkara yang perlu dibuat oleh operator sebelum menyambungkan talian telefon tersebut.*

[8 marks]
[8 markah]

SOALAN TAMAT