

SULIT



BAHAGIAN PEPERIKSAAN DAN PENILAIAN
JABATAN PENGAJIAN POLITEKNIK
KEMENTERIAN PENDIDIKAN MALAYSIA

JABATAN PELANCONGAN DAN HOSPITALITI

PEPERIKSAAN AKHIR
SESI DISEMBER 2013

HH203: FRONT OFFICE PRACTICE

TARIKH : 7 APRIL 2014
TEMPOH : 8.30 AM - 10.30 AM (2 JAM)

Kertas ini mengandungi **SEMBILAN BELAS (19)** halaman bercetak.

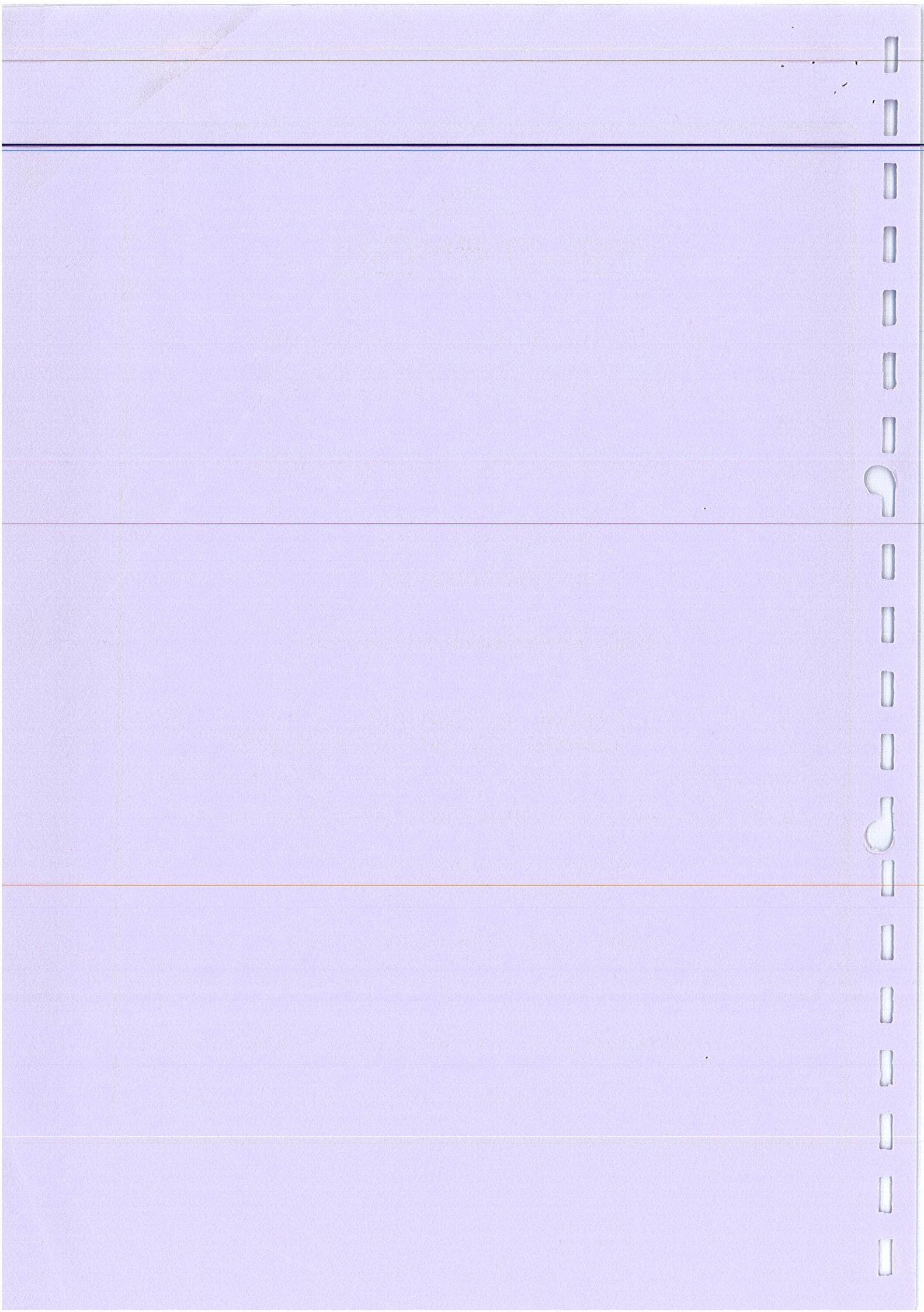
Bahagian A: Objektif (20 soalan)
Bahagian B: Esei (6 soalan)

Dokumen sokongan yang disertakan : 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. The following **FOUR (4)** stage are the stages in the guest cycle EXCEPT:

- Antara berikut adalah EMPAT (4) tahap Guest Cycle, KECUALI:*
- A. Pre Arrival
Pra Ketibaan
 - B. Arrival
Ketibaan
 - C. Departure
Meninggalkan
 - D. Reside Out
Keluar

CLO1
C1

2. Revenue Centre sells goods or services to guests and thereby generates revenue for the hotel. The following centres are examples of minor Revenue Centre EXCEPT;

Pusat hasil menjual barang atau perkhidmatan kepada tetamu dan dengan itu menjana pendapatan untuk hotel. Di bawah adalah contoh-contoh pusat pendapatan kecil KECUALI;

- A. Business Centre
Pusat Perniagaan
- B. Guest Telephone
Telefon tetamu
- C. Recreational Centre
Pusat Rekreasi
- D. Food and Beverage
Makanan dan Minuman

CLO1
C2

3. Which department is **NOT** in relationship with Front Office Departments within the hotel business?

Manakah antara jabatan yang **TIDAK** mempunyai hubungan dengan Jabatan Kaunter Hadapan dalam perniagaan hotel?

- A. Account Department
Jabatan Akaun
- B. Security Department
Jabatan Keselamatan
- C. Private Branch Exchange
Private Branch Exchange
- D. Food and Beverage Department
Jabatan Makanan dan Minum

CLO1
C2

- 4.

- Handling Guest Account
Mengendali akaun tetamu
- Reservation
Tempahan
- Check-in and registration
Pendaftaran
- Telephone and message
Telefon dan mesej

These services and transactions are handled by department X. Department X refers to;

Perkhidmatan dan transaksi ini dikelolakan oleh jabatan X. Jabatan X merujuk kepada;

- A. Housekeeping Department
Jabatan Pengemasan
- B. Security Department
Jabatan Keselamatan
- C. Front Office Department
Jabatan Kaunter Hadapan
- D. Account Department
Jabatan Akaun

CLO1
C2

5.

Maximizing Revenue

- i. Know your product / *mengetahui produk anda*
- ii. Know your guest / *mengetahui tetamu anda*
- iii. Confident / *yakin*
- iv. X
- v. Up-selling Technique / *teknik 'up-selling'*

The above list shows the procedures of Maximizing Revenue and X is referring to _____.

Senarai di atas merupakan prosedur Memaksimumkan Keuntungan dan X merujuk kepada _____.

- A. Communicate Warmly
Berkomunikasi Penuh Mesra
- B. Communicate Correctly
Berkomunikasi Betul
- C. Communicate Excitedly
Berkomunikasi Teruja
- D. Communicate Effectively
Berkomunikasi Berkesan

~~Deligation of Tourim Malaysia will arrive at De Palma Hotel for the "Visit Malaysia Year 2014" conference at 12.30 pm. Housekeeping Department get a call from Front Office staff about the information. They will standby for the rooms early before the guest check-in.~~

- CLO1
C2 6. *Deligasi dari 'Tourism Malaysia' akan tiba di Hotel De Palma pada 12.30 tengahari bersempena konferen "Visit Malaysia Year 2014". Jabatan Pengemasan menerima panggilan telefon daripada staf Kaunter Hadapan berkenaan informasi tersebut. Mereka membuat persediaan bilik lebih awal sebelum tetamu membuat pendaftaran masuk.*

The above statement is referring to _____.

Penyataan di atas ini merujuk kepada _____.

- A. Internal call
Panggilan Dalaman
- B. External call
Panggilan Luar
- C. Wake up call
Panggilan Bangun
- D. International calls
Panggilan Antarabangsa

- CLO1
C3 7. Why is it very important for the Front Office personnel to maintain an appropriate self-personality?

Mengapa ia adalah sangat penting untuk kakitangan Pejabat Kaunter Hadapan mengekalkan personaliti diri yang baik?

- A. To be actively positive
Untuk menjadi aktif positif.
- B. To generate maximize revenue
Untuk menjana pendapatan maksimum.
- C. To gain respect from the guests
Untuk mendapat penghormatan daripada para tetamu.
- D. To develop positive working environment
Membangunkan persekitaran kerja yang positif.
- E. International calls
Panggilan Antarabangsa

- CLO1
C3 7. Why is it very important for the Front Office personnel to maintain an appropriate self-personality?

Mengapa ia adalah sangat penting untuk kakitangan Pejabat Kaunter Hadapan mengekalkan personaliti diri yang baik?

- A. To be actively positive
Untuk menjadi aktif positif.
- B. To generate maximize revenue
Untuk menjana pendapatan maksimum.

8. The following attributes are important for first impression to a hotel EXCEPT;

Berikut adalah kepentingan tanggapan pertama kepada sesebuah hotel KECUALI;

- A. Can say a few good words about the hotel
Menghasilkan khabar yang baik mengenai hotel
- B. Makes the guest think positively about the hotel
Membuat tetamu berfikir positif mengenai hotel
- C. Build a good image for the hotel
Membina imej yang baik untuk hotel
- D. Increasing customer complaints
Meningkatkan rungutan daripada tetamu

9. A brochure is a pamphlet used as a source of information in a hotel. One of the information to be included in a brochure is;

*Brosur adalah risalah yang digunakan sebagai sumber maklumat di sesebuah hotel.
Salah satu maklumat yang perlu dimasukkan dalam risalah adalah;*

- A. Hotel's location
Lokasi hotel
- B. Number of employees
Jumlah pekerja
- C. Number of Departments
Jumlah Jabatan
- D. A photograph of a messy room
Gambar bilik yang berselerak

CLO1

C1

10. The following question is refer on the Table 10 below:

Soalan seterusnya adalah merujuk Jadual 10 di bawah:

Price <i>harga</i>	Medium rate <i>Harga sederhana</i>
Room size <i>saiz bilik</i>	Regular <i>Biasa</i>
Location <i>lokasi</i>	Ground Floor <i>Tingkat bawah</i>
Level of comfort, furnishing and décor <i>Tahap keselesaan, perabot dan perhiasan</i>	Acceptable <i>Boleh diterima</i>

Table 10 / Jadual 10

According to this Table 10, what is the type of room that suits the best?

Merujuk kepada Jadual 10 ini, apakah jenis bilik yang sangat bagus dan sesuai?

CLO1

C2

11. The following are the types of room EXCEPT;

Berikut merupakan jenis-jenis bilik KECUALI;

- A. Connected of the bathrooms
Bilik air yang berhubungan
- B. Interconnected rooms
Bilik yang berhubungan
- C. Studio rooms
Bilik Studio
- D. Junior Suite rooms
Bilik 'Junior Suite'

12. Which of the following statements refer to Guaranteed Reservation?

CLO3

C2

Yang manakah antara berikut merujuk kepada penempahan yang terjamin?

- I. No advance payment is required.
Tiada bayaran pendahuluan yang diperlukan.
 - II. The hotel will not lose the revenue from room sales if the guest does not turn up.
Pihak hotel tidak akan kehilangan keuntungan daripada jualan bilik sekiranya tetamu tidak muncul.
 - III. Hotel agrees to hold the guest's room until a stated reservation cancellation time.
Pihak hotel bersetuju untuk menahan bilik tetamu sehingga masa penempahan tamat.
 - IV. Hotel promises to hold the room until the check-out time of the day following the stated date of arrival.
Pihak hotel berjanji untuk menahan bilik tetamu sehingga masa untuk mendaftar keluar dari hotel.
- A. I and II / *I dan II*
 - B. I and III / *I dan III*
 - C. II and IV / *II dan IV*
 - D. I, III and IV / *I, III dan IV*

CLO3

C3

13. "The systems are designed to connect independent or non-chain hotels. The system normally is responsible for advertising its service"

The above statement is referring to _____

"Sistem ini direka untuk menghubungkan hotel tidak berangkai. Sistem ini biasanya bertanggungjawab mengiklankan sendiri perkhidmatannya."

Pernyataan di atas merujuk kepada _____

- A. Affiliate reservation system
Sistem penempahan 'Affiliate'
- B. Non-affiliate reservation system
Sistem penempahan 'Non-affiliate'
- C. Affiliate registration system
Sistem pendaftaran 'Non-affiliate'
- D. Non-affiliate registration system
Sistem pendaftaran 'Non-affiliate'

CLO3 C2 14. _____ is the term for guest who arrives on time but decide to leave before the predicted check out time.

_____ adalah terma kepada tetamu yang tiba tepat pada masanya tetapi memilih untuk pergi sebelum masa mendaftar keluar.

- A. Stay on
Kekal
- B. Stay over
Bermalam
- C. Block Room
'Block room'
- D. Under Stay
'Under Stay'

CLO3 C2 15. Where would be the most suitable room allocation for senior citizen?

Dimanakah lokasi yang paling sesuai untuk menempatkan warga tua?

- A. Top Floor
Tingkat atas
- B. Near the elevator
Berhampiran dengan lif
- C. Room with connecting door
Bilik dengan pintu sambungan
- D. Near the swimming pool and recreation health center
Berhampiran dengan kolam renang dan pusat rekreasi

CLO4

C2

16. Guest check-in with reservation is _____

- A. Who arrive at hotel with no reservation
Individu yang sampai di hotel tanpa sebarang tempahan
- B. Guest did not plan their holiday trip
Tetamu tidak merancang perjalanan percutian mereka
- C. Include group reservation and non-reservation group
Termasuk kumpulan tempahan dan kumpulan yang tidak membuat tempahan
- D. The up-selling technique practiced due to limited choice of room selection and rack rate
Teknik 'up-selling' dipraktis kerana pilihan yang terhad terhadap pilihan bilik dan harga asas

CLO3
C2

17. Re-arrange the 'check-out' flow below:

Susun semula aliran mendaftar keluar di bawah

- I. Cashier's inquiries about quality of products and services
Juruwang bertanya mengenai kualiti produk dan barang
 - II. Guest's return the room key
Pelanggan memulangkan kunci bilik
 - III. Guest's request to check-out
Tetamu membuat permohonan untuk mendaftar keluar
 - IV. Retrieving and reviewing the hard copy of e-folio
Mengesan dan menyemak semula salinan asal e-folio
-
- A. I,II,III and IV / *I,II,III dan IV*
 - B. II,III,I and IV / *II,III,I dan IV*
 - C. III,I,II and IV / *III,I,II and IV*
 - D. III,II,I and IV / *III,II,I dan IV*

CLO3

18. Express Check-Out refers to _____.

C2

Express check-out merujuk kepada _____.

- A. Guest who wants to check out without paying a bill
Tetamu yang ingin mendaftar keluar tanpa membayar apa-apa
- B. Guest who wants to check out and need a concierge service
Tetamu yang ingin mendaftar keluar dan perlukan perkhidmatan 'concierge'
- C. Guest who wants to check out without queuing at the front desk
Tetamu yang ingin mendaftar keluar tanpa berbaris di kaunter hadapan
- D. Guest who wants to extend stay but moving to other room category
Tetamu yang mahu memanjangkan masa menginap di hotel tetapi di kategori bilik yang berlainan

CLO3

C2

19. Which of the following **DOES NOT** involve in the five steps of returning the guest safety deposit box?*Manakah antara berikut **TIDAK** melibatkan lima langkah mengembalikan peti keselamatan kepada tetamu?*

- A. Cross the returning form and file it
Menyilang borang dan memfailkannya
- B. Update and maintain the guest bill
Mengemaskini dan mengekalkan bil tetamu
- C. Identify the validity of the guest's signature
Kenalpasti kesahihan tandatangan tetamu
- D. Make sure there is no guest belonging left in the box
Pastikan tiada barang tetamu yang tertinggal dalam peti

CLO3

C2

20. Which department will in charge for the “Lost and Found” cases?

- A. Security Department
Jabatan Keselamatan
- B. Housekeeping Department
Jabatan Pengemasan
- C. Front Desk Department
Jabatan Kaunter Hadapan
- D. Food and Beverage Department
Jabatan Makanan dan Minuman

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 esei. Jawab **EMPAT (4)** soalan sahaja.

QUESTION 1**SOALAN 1**CLO1
C1

- (a) State **FIVE (5)** functions of room status report.

*Nyatakan **LIMA (5)** fungsi laporan status bilik.*

[5 marks]

[5 markah]

CLO1
C1

- (b) Identify **FIVE (5)** departments liaising with Front Office Department in hotel organization.

*Kenalpasti **LIMA (5)** jabatan yang berhubung dengan Jabatan Kaunter Hadapan di organisasi perhotelan.*

[5 marks]

[5 markah]

CLO1
C3

- (c) Explain the relationship of Front Office Department in relation to Housekeeping Department.

Terangkan perhubungan Jabatan Kaunter Hadapan dengan Jabatan Pengemasan Bilik.

[10 marks]

[10 markah]

QUESTION 2**SOALAN 2**CLO1
C1

- (a) State
- SIX (6)**
- amenities in the guest's bathroom.

Nyatakan ENAM (6) kemudahan yang terdapat di bilik mandi.

[3 marks]

[3 markah]

CLO2
C1

- (b) List
- FIVE (5)**
- factors that affect room rates.

Senaraikan LIMA (5) faktor-faktor yang mempengaruhi kadar bilik.

[5 marks]

[5 markah]

CLO2
C3

- (c) Briefly explain
- FOUR (4)**
- types of room rate that are found in a hotel

Terangkan EMPAT (4) jenis kadar bilik yang terdapat di dalam sesebuah hotel.

[12 marks]

[12 markah]

QUESTION 3**SOALAN 3**

- CLO2 (a) Reservation agent will accept or deny request for reservation based on the availability of the room. The request will be accepted if a room is available. However, requests for reservation will also be denied for some reasons.

Give **THREE (3)** reasons why reservation agent denies a guest reservation?

Ejen tempahan akan menerima atau menolak permintaan untuk tempahan berdasarkan keberadaan bilik. Permintaan itu akan diterima jika bilik hotel tersedia dan bagaimanapun permintaan untuk tempahan mungkin dinafikan dengan beberapa sebab.

*Berikan **TIGA (3)** sebab mengapa ejen tempahan mungkin menafikan tempahan tetamu?*

[3 marks]

[3 markah]

- CLO2 C2 (b) 'Receiving reservation inquiries' is the first step in reservation procedures. During these stages a guest proposes a date to stay. Front office staff will check the room availability.

State **FOUR (4)** information reservation agents should gather.

'Menerima permintaan tempahan' adalah langkah pertama dalam prosedur penempahan. Semasa langkah ini tetamu memberikan tarikh cadangan untuk menginap. Staf kaunter hadapan akan menyemak status kesediaan bilik.

*Nyatakan **EMPAT (4)** maklumat yang harus diperolehi oleh ajen penempahan.*

[4 marks]

[4 markah]

- CLO2
C2 (c) A reservation cancellation procedure informs the hotel that a previously reserved room is once again available, and helps the front office more effectively manage its room's inventory. The hotel's management should make cancellation reservation efficiently. Identify **FIVE (5)** procedures for reservation cancellation.

Prosedur pembatalan tempahan memberitahu hotel bahawa bilik yang telah ditempah kembali tersedia untuk dijual, dan membantu pejabat depan dengan lebih berkesan menguruskan inventori bilik. Hotel perlu membuat proses pembatalan tempahan secara mudah dan cekap.

*Kenalpasti **LIMA (5)** prosedur untuk pembatalan tempahan.*

[5 marks]

[5 markah]

- CLO2
C2 (d) A confirmed reservation simply means that the hotel acknowledges and verifies a guest's personal information and room request by telephone, telex, mail or e-mails a Letter of Confirmation which confirms the important points of the reservation agreement.

What are the **EIGHT (8)** data information's that can be found in confirmation latter?

Tempahan disahkan bermakna bahawa hotel mengakui dan mengesahkan maklumat peribadi dan bilik permintaan tetamu melalui telefon, teleks, surat atau e-mel Surat Pengesahan yang mengesahkan perkara penting perjanjian tempahan.

*Apakah **LAPAN (8)** data maklumat yang boleh didapati di kedua pengesahan.*

[8 marks]

[8 markah]

QUESTION 4**SOALAN 4**

CLO3

C2

- (a) Explain the term “Blocked Rooms”.

Jelaskan maksud “blocked rooms”

[4 marks]

[4 markah]

CLO3

C3

- (b) Briefly explain on room allocation for tourist stated below:

Jelaskan secara ringkas mengenai pembahagian lokasi bilik kepada tetamu yang tersenarai di bawah:

- i. Single female traveler

Pelancong wanita

[2 marks]

[2 markah]

- ii. Groups

Kumpulan

[2 marks]

[2 markah]

- iii. Family

Keluarga

[2 marks]

[2 markah]

CLO3

C3

- (c) Explain on how to handle “Walk-in guest”.

Jelaskan bagaimana menguruskan tetamu “walk-in”

[4 marks]

[4 markah]

CLO3

C3

- (d) Explain TWO (2) types of upselling techniques with examples.

Jelaskan DUA (2) jenis teknik ‘upselling’ beserta contoh.

[6 marks]

[6 markah]

QUESTION 5**SOALAN 5**CLO3
C2

- (a) Give THREE (3) methods of payment during check-out procedure.

Berikan TIGA (3) kaedah pembayaran yang digunakan semasa prosedur daftar keluar.

[3 marks]

[3 markah]

CLO4
C2

- (b) What are the FIVE (5) procedures dealing with credit card during check-out the guest?

Apakah LIMA (5) prosedur penggunaan kad kredit semasa daftar keluar?

[5 marks]

[5 markah]

CLO4
C3

- (c) Elaborate the methods of payment during check-out procedures for the followings:

Huraikan kaedah pembayaran seperti di bawah semasa prosedur daftar keluar.

- i. Personal Account

Akaun Peribadi

[3 marks]

[3 markah]

- ii. Local Currency

Mata wang tempatan

[3 marks]

[3 markah]

- iii. Foreign Currency

Mata wang asing

[3 marks]

[3 markah]

- iv. Travellers cheque

Cek kembara

[3 marks]

[3 markah]

QUESTION 6**SOALAN 6**

- CLO3 C2 (a) Define VIP. [4 marks]
Berikan maksud VIP. [4 markah]
- CLO3 C3 (b) In your opinion, what are the **FIVE (5)** extra services that a hotel gives to a VIP? [5 marks]
*Pada pendapat anda, apakah **LIMA (5)** servis tambahan yang hotel berikan kepada VIP?* [5 markah]
- CLO3 C3 (c) Guest's complaints can be unpleasant for hotel staff. Briefly explain **FIVE (5)** tips to handle guest's complaints effectively. [5 marks]
*Aduan dari tetamu adalah tidak menyenangkan bagi staf hotel. Berikan **LIMA (5)** kaedah untuk menangani aduan dari tetamu dengan berkesan.* [5 markah]
- CLO4 C2 (d) State **SIX (6)** preparations that a hotel does before VIP's arrival. [6 marks]
*Nyatakan **ENAM (6)** persediaan yang hotel harus lakukan sebelum ketibaan VIP.* [6 markah]

SOALAN TAMAT