

SULIT



BAHAGIAN PEPERIKSAAN DAN PENILAIAN
JABATAN PENDIDIKAN POLITEKNIK
KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI

JABATAN PELANCONGAN DAN HOSPITALITI

PEPERIKSAAN AKHIR
SESI DISEMBER 2017

DTH3022 : FRONT OFFICE PRACTICE

TARIKH : 04 APRIL 2018
MASA : 2.30 PETANG - 4.30 PETANG (2 JAM)

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

Bahagian A: Objektif (20 soalan)

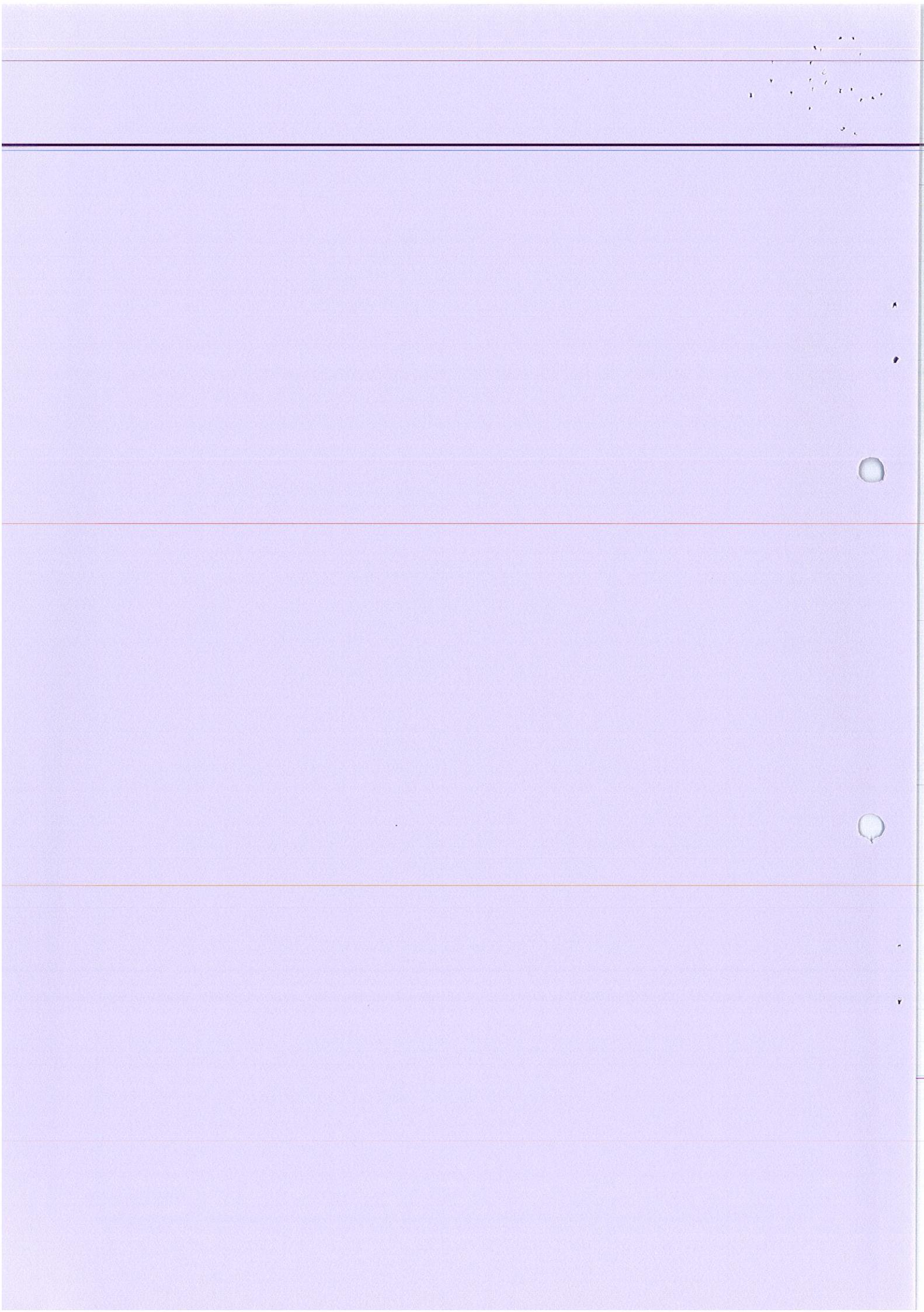
Bahagian B: Struktur (4 soalan)

Dokumen sokongan yang disertakan : Tiada

JANGAN BUKA KERTAS SOALANINI SEHINGGA DIARAHKAN

(CLO yang tertera hanya sebagai rujukan)

SULIT



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.

ARAHAAN :

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

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

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

A. 7pm – 3am
7pm – 3am

B. 3pm – 11pm
3pm – 11pm

C. 11pm – 7am
11pm – 7am

D. 7pm – 11am
7pm – 11am

CLO1
C1

CLO1
C1

2. The statement below are the importance of organizational chart in hotel organization EXCEPT:

Penyataan di bawah merujuk kepada kepentingan carta organisasi dalam organisasi hotel KECUALI:

- A. Give a clearer picture of the relationship between the different positions within the hotel to the other hotel
Memberi gambaran yang jelas tentang hubungan di antara jawatan yang berbeza dalam sesebuah hotel kepada hotel yang lain.
- B. Show how each department fits into the overall organization of a hotel
Menunjukkan bagaimana fungsi sesebuah jabatan sesuai dengan keseluruhan organisasi hotel.
- C. Enable the manager to know the positions of staff within the hotel.
Membolehkan pengurus mengetahui jawatan setiap kakitangan dalam sesebuah hotel
- D. Help each department to work hard in achieving the hotel's goal.
Membantu setiap orang untuk bekerja keras dalam mencapai matlamat sesebuah hotel.

CLO1
C1

3. Which of the following is the basic function of Telephone Operator?

Antara berikut yang manakah fungsi asas Operator Telefon?

- A. Handles all reservations and matches the needs of the guests with the hotel
Menguruskan semua tempahan dan menyesuaikan antara keperluan tetamu dengan hotel
- B. 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
- C. Specializes in assisting the guest enquiries concern 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
- D. Assists guests in all front office related functions efficiently, courteous and to ensure high standards of service and hospitality is maintained.
Membantu tetamu dalam semua urusan yang berkaitan dengan kaunter hadapan dengan cekap, sopan dan juga profesional dalam memastikan standard tinggi dalam servis dan hospitaliti dikekalkan.

CLO1

C2

4. A guest cycle describes the activity of hotel's guest in four stages. Which of the following refers to the 'Arrival' stage?

Kitaran tetamu menerangkan tentang aktiviti tetamu di sesebuah hotel dalam empat peringkat. Dimanakah antara berikut merujuk kepada peringkat 'ketibaan'?

- A. Guest verifies the information gathered previously, confirms 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.

- B. Security of the guest along with the coordination of guest services

Keselamatan tetamu seiring dengan perkhidmatan yang lain

- C. Front desk needs to keep guest accounts up-to-date

Kaunter hadapan harus memastikan akaun tetamu adalah terkini

- D. Guest chooses the hotel and makes the reservation

Tetamu memilih hotel dan membuat tempahan bilik.

CLO1

C2

5. Night Auditor is responsible to check front office accounting records accurately on a daily basis, summarizes and compiles information on hotel's financial records. Which of the following is NOT TRUE about responsibilities of Night Auditor?

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

- A. Posts room charges and taxes to guest accounts

Post caj bilik dan cukai kepada akaun tetamu

- B. Updates and monitors group information and requirements

Mengemaskini dan memantau maklumat dan keperluan kumpulan

- C. Understands principles of auditing, balancing and closing out accounts

Memahami prinsip pengauditan, mengimbangi dan menutup akaun

- D. Monitors the current status of coupon, discount, and other promotional programmes

Memantau status semasa kupon, diskon dan program promosi yang lain

CLO1

C2

6. The Chambermaid's job should be acknowledged and recognized at any hotel. Which of the following is NOT TRUE about Chambermaid?

Kerja 'Chambermaid' seharusnya perlu diberi penghargaan dan diiktiraf di setiap hotel. Yang manakah antara berikut TIDAK BENAR mengenai 'Chambermaid'?

- A. Make sure all plates, glasses, bowls and silverware are perfectly cleaned between uses
Memastikan semua pinggan, gelas, mangkuk dan 'silverware' dicuci sempurna sebelum dan selepas digunakan

- B. Make sure the bed sheets are well-arranged and the bathrooms are cleaned.
Memastikan cadar disusun rapi dan bilik air dibersihkan

- C. Take charge of accounting the room supplies that may have been destroyed or consumed for proper billing
Mengurus perkiraan peralatan bilik yang mungkin telah dirosakkan atau digunakan untuk tujuan pengebilan.

- D. Make sure that window blinds are free from dust and rearrange it to their normal positions
Memastikan langsir tingkap bebas daripada habuk dan menyusunnya semula seperti kedudukan asal

CLO1

7. Concierge is one of the important posts in Front Office Department. Identify the basic responsibility of concierge.

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

- A. Assist guests 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. Maintain good relationships between the front office and other hotel departments by encouraging communication between all areas involved.

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

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

Rekod semua 'wake-up call' dan melaksanakannya.

- D. Receive and direct incoming and outgoing calls to individual guests, staff or related 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 Security Department

Kenalpasti hubungan antara Jabatan Kaunter Hadapan dan Jabatan Keselamatan

- A. Escorts guests to their rooms and explains the room' features, organizes and stores luggage in the rooms' designated areas.

Mengiringi tetamu ke bilik mereka dan menerangkan ciri-ciri bilik dan menyusun bagasi di tempat yang dikhaskan.

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

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 group, 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 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 Food & Beverage Department and Front Office Department is important to ensure the comfortability of the guest. Identify ONE (1) of the issues related to both departments.

Komunikasi yang baik antara Jabatan Makanan & Minuman dan Jabatan kaunter Hadapan amat penting dalam memastikan keselesaan tetamu. Kenalpasti SATU (1) isu yang berkaitan antara kedua-dua jabatan tersebut.

- A. Information about guest accounts

Maklumat berkenaan akaun tetamu

- B. Information on room status

Maklumat berkaitan status bilik

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

Maklumat rekod sejarah berkenaan tetamu tetap dan tetamu 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. Auditing is important to determine that all guest bills are properly settled. This is very important to ensure guest satisfaction when they pay all the bills during check out. Identify which department does the front office relates to?

Pengauditan adalah penting untuk memastikan semua bil tetamu diselesaikan secara sempurna. Ia penting untuk memastikan kepuasan tetamu apabila mereka membuat pembayaran sewaktu daftar keluar. Kenalpasti jabatan manakah yang berhubungan dengan kaunter hadapan?

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

CLO1

C1

11. How front office interacts with Sales and Marketing Department?

Bagaimakah Kaunter Hadapan berhubung dengan bahagian Jualan dan Pemasaran?

- A. Front Office Department needs to give out breakfast voucher 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 berkenaan ketersediaan bilik supaya mereka boleh membuat tempahan untuk kumpulan, lawatan dan tempahan korporat
- C. Report 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 service
Kaunter hadapan akan menguruskan pelbagai aduan daripada tetamu dan kakitangan berkenaan perkhidmatan senggaraan

CLO1

C2

12. In order to maximize room sales, any change in a room status should be informed to the front desk. Which of the following is considered as 'Late Check-Out'?

Untuk memaksimumkan jualan bilik, sebarang perubahan status bilik seharusnya dimaklumkan kepada kaunter hadapan. Antara berikut yang manakah berkenaan 'Late Check-out'.

- A. The guest has requested and is being allowed to check out later than hotels standard check out time
Tetamu meminta dan dibenarkan untuk daftar keluar lewat daripada waktu daftar keluar yang standard
- B. The guest has requested to check out a day after he/she supposed to check out
Tetamu meminta untuk daftar keluar sehari selepas beliau sepatutnya keluar
- C. The guest has requested to check out at 2.00am 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 to check-out a day before expected check-out date
Tetamu meminta untuk daftar keluar sehari sebelum beliau dijangkakan keluar

CLO1
C2

13. Sport and Recreation Department is one of the interesting department in a hotel. Which of the following is **NOT TRUE** regarding the relationship between Sport and Recreation Department towards Front Office Department?

*Jabatan sukan dan rekreasi merupakan salah satu jabatan yang menarik dalam sesebuah hotel. Yang manakah antara berikut **TIDAK BENAR** berkenaan hubungan antara Jabatan Sukan dan Rekreasi terhadap Jabatan Kaunter Hadapan?*

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

- CLO1 14. Which of the post is responsible to explain the characteristics of room when escorting the guests to their room?

Jawatan apakah yang bertanggungjawab untuk menerangkan ciri-ciri bilik kepada tetamu apabila mengiringi mereka ke bilik?

- A. Valet
'Valet'
- B. Concierge
'concierge'
- C. Bell desk
'bell desk'
- D. Fitness trainer
Jurulatih kecergasan

- CLO1 15.

- Updating room status
- Managing Lost and Found

The above situations happened when Front Office interacts with other department, which department is best referring to the situation?

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

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

CLO1

C2

16. The following are factors influencing room rates in hotel, EXCEPT

Berikut adalah faktor-faktor yang mempengaruhi kadar harga bilik di hotel,
KECUALI

- A. Room size
Saiz bilik
- B. Travel distance
Jarak Perjalanan
- C. Location and view
Lokasi dan pemandangan
- D. Meal / Breakfast
Makanan / Sarapan pagi

CLO1

C2

17. The followings are the room rates offered by hotels, EXCEPT

Berikut adalah kadar harga bilik yang ditawarkan oleh hotel, **KECUALI**

- A. Selling Rate
Kadar harga jualan
- B. Package Rate
Kadar harga pakej
- C. Special / Promotional Rate
Kadar harga istimewa/ promosi
- D. Airline Rate
Kadar harga syarikat penerbangan

CLO1

C2

18. One of the characteristics of studio room is

Salah satu ciri-ciri bilik studio adalah

- A. Most expensive room
Bilik paling mahal
- B. Situated on lower floors with very limited views
Terletak di tingkat bawah dengan pemandangan yang sangat terhad
- C. The interconnecting doors can be opened or locked as guest's choices
Pintu yang bersambung boleh dibuka atau dikunci mengikut pilihan tetamu
- D. Room has a considerable high level of comfort with dining area and kitchenette
Bilik yang mempunyai tahap keselesaan yang tinggi dengan ruang makan dan dapur kecil

19. Which of the following statements refer to continental meal plan

CLO1

C2

Antara pernyataan berikut yang manakah merujuk kepada pelan makanan kontinental

- A. Provides room and breakfast
Menyediakan bilik dan sarapan
- B. Provide three meals a day
Menyediakan makanan tiga kali sehari
- C. Provide room and does not include any meals
Menyediakan bilik dan tidak termasuk makanan
- D. Provide breakfast normally consists of pancake and omelette
Menyediakan sarapan pagi kebiasaannya mengandungi pancake dan telur dadar

CLO1
C2

20. Mr. David is a businessman who comes to check in at Triz Hotel without any reservation. As a front office staff, which rate will you give?

Encik David merupakan seorang ahli perniagaan yang datang ke Triz Hotel untuk daftar masuk tanpa membuat sebarang tempahan. Sebagai kakitangan pejabat hadapan, jenis harga yang manakah yang akan anda berikan?

- I. Commercial rate
Kadar harga komersial
 - II. Rack rate
Kadar harga rak
 - III. Corporate rate
Kadar harga korporat
 - IV. Special / Promotional Rate
Kadar harga istimewa/ promosi
-
- A. I and II
 - B. II and III
 - C. I, II and III
 - D. I, II, III and IV

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**SOALAN 1**CLO1
C1

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

Senaraikan LIMA (5) tanggungjawab Agen Penempahan

[5 marks]
[5 markah]

CLO1
C2

- b) Identify **FIVE (5)** types of report that should be submitted to Front Desk Staff by Reservation Officer Staff.

Kenalpasti LIMA (5) jenis laporan yang perlu agen penempahan berikan kepada kakitangan Kaunter Hadapan

[5 marks]
[5 markah]

CLO1
C2

- c) Discuss **FIVE (5)** types of room rates.

Bincangkan LIMA (5) jenis harga bilik.

[10 marks]
[10 markah]

QUESTION 2**SOALAN 2**CLO2
C3

- a) Ms Eliza is a Front Office staff working at Grand Avenue Hotel. She communicates with her guests regularly and should be proficient at verbal and non-verbal communication in order to interact smoothly. Interpret **FOUR (4)** forms of non-verbal communication that Front Office staff must know.

*Cik Eliza merupakan kakitangan Pejabat Hadapan yang bekerja di Hotel Grand Avenue. Beliau sering berkomunikasi dengan tetamu-tetamunya dan harus mahir dengan komunikasi lisan dan bukan lisan agar dapat berinteraksi dengan lancar. Jelaskan **EMPAT (4)** bentuk komunikasi tanpa lisan yang perlu diketahui oleh kakitangan Pejabat Hadapan*

[8 marks]
[8 markah]CLO2
C3

- b) Madam Victoria has lodged a complaint at front desk regarding her dissatisfaction of her meal at Restaurant Le Temps at Lexus Hotel.

Puan Victoria telah membuat aduan di kaunter hadapan berkenaan ketidakpuashatian beliau terhadap makanan di Restoran Le Temps di Hotel Lexus.

Effective listening skill is useful as Front Office staff deals with any complaints, enquiries, feedback or conversations. Front Office staff must develops these effective listening skills to ensure clarity within the communication process with the guests. Referring to the above situation, list **EIGHT (8)** principles of effective listening.

*Kemahiran mendengar secara berkesan berguna apabila kakitangan pejabat hadapan berurusan dengan tetamu yang membuat aduan, pertanyaan, maklum balas atau perbualan. Kakitangan pejabat hadapan perlu mempunyai kemahiran ini bagi memastikan kelancaran proses komunikasi dengan tetamu. Merujuk kepada situasi di atas, senaraikan **LAPAN (8)** prinsip mendengar secara berkesan.*

[8 marks]
[8 markah]

- CLO2 c) Imagine yourself working as a Front Office staff in a hotel, interpret **TWO** (2)
C3 appropriate self-personality for a female front office staff.

*Bayangkan anda bekerja sebagai kakitangan pejabat hadapan di hotel, jelaskan **DUA** (2) keperibadian diri yang bersesuaian untuk kakitangan wanita di pejabat hadapan.*

[4 marks]
[4 markah]

QUESTION 3

SOALAN 3

- CLO2 C3 a) Mr. Adam has just arrived at Johor Bahru city center for his vacation and planned to stay at Renaissance Hotel. The moment he arrived at the front office counter, one of front desk staff welcomed him with a pleasant smile and greeting. Based on this situation, choose **FIVE** (5) elements front office staff should strive to make a positive first impression.

*Encik Adam baru tiba di Bandaraya Johor Bahru untuk bercuti dan merancang untuk menginap di Hotel Renaissance. Ketika dia sampai di kaunter hadapan, salah seorang kakitangan kaunter hadapan tersebut menyambut beliau dengan senyuman dan sapaan mesra. Berdasarkan situasi ini, pilih **LIMA** (5) elemen yang kakitangan pejabat hadapan perlu sentiasa lakukan untuk mencipta tanggapan pertama yang positif.*

[5 marks]
[5 markah]

- CLO2 C3 b) The main revenue for the hotel is by means of selling the rooms and followed by the facilities provided in the hotel. Up selling in one of the sales techniques to maximize revenue. Front office staff need to know this technique in order to increase the hotel sales. Interpret upselling techniques.

Pendapatan utama untuk hotel adalah menjual bilik-bilik dan diikuti oleh kemudahan yang disediakan di hotel. Meningkatkan jualan merupakan salah satu teknik jualan bagi memaksimumkan pendapatan. Kakitangan pejabat hadapan perlu mengetahui teknik ini bagi meningkatkan jualan hotel. Jelaskan teknik peningkatan jualan.

[5 marks]
[5 markah]

CLO2

C3

- c) As a front office staff, you are the person that guests always approach to ask about

hotel information, nearby attraction, direction and other related enquiry. So, one of the important roles of front office staff especially concierge is the capability to give direction. Based on the statement, implement **FIVE (5)** effective guidelines in giving direction to the guest.

*Sebagai kakitangan pejabat hadapan, anda merupakan individu yang sentiasa dihampiri oleh tetamu untuk mereka bertanyakan mengenai hotel, tempat tarikan berdekatan, bertanyakan arah dan lain-lain pertanyaan yang berkaitan. Oleh itu, salah satu peranan penting kakitangan pejabat hadapan adalah kemampuan untuk memberikan panduan arah. Berdasarkan pernyataan tersebut, laksanakan **LIMA (5)** garis panduan yang berkesan dalam memberikan panduan arah kepada tetamu.*

[10 marks]
[10 markah]

QUESTION 4

SOALAN 4

CLO2
C3

- a) Transferring phone calls happens when a caller wants to speak with the person from other departments or guest in another room. Adapt **TWO (2)** ways of telephone operator in Front Office Department perform this job.

*Memindahkan panggilan telefon berlaku apabila pemanggil mahu bercakap dengan orang dari jabatan lain atau tetamu di bilik lain. Sesuaikan **DUA (2)** kaedah operator telefon di jabatan pejabat hadapan melakukan tugas ini.*

[4 marks]
[4 markah]

- b) Telephone always plays a significant role in hospitality industry. People from all

CLO2
C3

around the world call for making booking or asking information or transferring message to the guest or for various other purposes. This happens mostly with front desk staffs especially for telephone operator at hotel. Use **FOUR (4)** basic phone communication etiquette you should apply while answering any calls in hotel.

*Telefon sentiasa memainkan peranan penting dalam industri perhotelan. Orang ramai dari seluruh dunia membuat panggilan untuk tempahan atau pertanyaan maklumat atau meninggalkan mesej kepada tetamu atau untuk pelbagai tujuan lain. Kebanyakannya ini berlaku kepada kakitangan pejabat hadapan terutamanya kepada operator telefon di hotel. Gunakan **EMPAT (4)** etika menjawab telefon yang perlu diaplikasikan semasa menjawab sebarang panggilan di hotel.*

[8 marks]
[8 markah]

- c) One of the basic skills of front office staff is the ability to use contemporary technology devices in performing front office operation. Discuss **FOUR (4)** contemporary technologies devices used in Front Office Department.

CLO2
C3

*Salah satu kemahiran asas kakitangan pejabat hadapan adalah keupayaan untuk menggunakan peranti teknologi kontemporari dalam menjalankan operasi pejabat hadapan. Bincangkan **EMPAT (4)** peranti teknologi kontemporari yang digunakan di Jabatan Pejabat Hadapan.*

[8 marks]
[8 markah]

SOALAN TAMAT